



**EKONOMIHÖGSKOLAN**

Lunds universitet

Institutionen för Informatik

Lunds Universitet

# **Användning av den mobila tjänsten SMS i ett system**

## **En mätning av faktorer som påverkar acceptans**

*Kandidatuppsats i informatik, 10p*

*Framlagd: Januari, 2006*

*Författare: Johan Dahlvist 800418  
Paul Hedberg 640712  
Niklas Velandar 830226-4018*

*Handledare: Lars Fernebro*

LUNDS UNIVERSITET  
Institutionen för Informatik

## **Användning av den mobila tjänsten SMS i ett system En mätning av faktorer som påverkar acceptans**

Johan Dahlqvist  
Paul Hedberg  
Niklas Velander

Kandidatuppsats framlagd januari, 2006  
Omfång: ca 80 sidor  
Handledare: Lars Fernebro

### ***Resumé***

Syftet med uppsatsen var att undersöka vad som gör att en användare vill använda SMS i en organisation och vilka faktorer som påverkar användandet av detta system, det vill säga acceptansen av att använda det. Då denna typ av system är relativt nya tyckte vi att detta var ett intressant ämne att undersöka, samtidigt som vi ville se vilka faktorer som påverkar användaren i avseende till användning av ett specifikt SMS-baserat system. Det kan även vara intressant för företag som vill implementera eller utveckla den här typen av system. Utifrån syftet bestämde vi oss för ett visst tillvägagångssätt som vi skulle använda oss av för att kunna få svar på våra frågor. Tillvägagångssättet var att leta i den litteratur vi haft på tidigare kurser inom det systemvetenskapliga programmet för att hitta en teori som kunde ge oss stöd för ett resonemang. Vår tanke var sedan att hitta en organisation som använder sig av ett SMS-baserat system för att sedan analysera vilka faktorer som påverkar användningen av systemet. Vi bestämde oss för att utföra en enkätundersökning, gällande vårt syfte för att kunna dra slutsatser om användandet av sådana typer av system. Resultatet visade att teknikintresset innan användning av ett SMS-baserat system visar sig ha inverkan på användningen. Supporten från organisation påverkade användningen i mycket hög utsträckning, vilket visade sig i högre grad av användning hos dem som fick support från sin organisation.

### ***Nyckelord***

SMS, acceptans

# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>INLEDNING .....</b>	<b>1</b>
1.1	SYFTE.....	3
1.2	AVGRÄNSNING .....	3
1.3	TERMINOLOGI .....	3
1.4	DISPOSITION.....	4
<b>2</b>	<b>METOD .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>TEORETISK BAKGRUND.....</b>	<b>8</b>
3.1	VAL AV TEORI .....	8
3.2	TEORINS VARIABLER .....	9
3.2.1	<i>Beliefs and Attitudes</i> .....	9
3.2.2	<i>Individual differences and Technology acceptance</i> .....	10
3.2.3	<i>Managerial interventions</i> .....	10
3.2.4	<i>Social influences</i> .....	10
3.2.5	<i>Situational influences</i> .....	10
3.3	SAMMANFATTNING .....	11
<b>4</b>	<b>VÅRT TILLVÄGAGÅNGSSÄTT .....</b>	<b>12</b>
4.1	VAL AV RAMVERK.....	12
4.2	RAMVERKETS VARIABLER & VÅRA FRÅGESTÄLLNINGAR.....	13
4.2.1	<i>Beliefs and Attitudes</i> .....	13
4.2.2	<i>Individual differences</i> .....	14
4.2.3	<i>Managerial intervention</i> .....	16
4.2.4	<i>Social influences</i> .....	17
4.2.5	<i>Situational influences</i> .....	17
4.3	AVGRÄNSNING .....	18
4.4	INTERVJUUNDERLAG .....	18
4.5	FRÅGEGUIDE .....	18
4.6	DATABEHANDLING.....	20
<b>5</b>	<b>TEKNIKEN BAKOM SCHEMALÄGGNINGSSYSTEMET – SMARTARE SCHEMALÄGGNING .....</b>	<b>21</b>
<b>6</b>	<b>RESULTAT .....</b>	<b>24</b>
6.1	SAMMANSTÄLLNING AV TIMANSTÄLLDAS SVAR .....	24
6.1.1	<i>Sammanställning av Individual differences</i> .....	24
6.1.2	<i>Sammanställning av Managerial interventions</i> .....	29
6.1.3	<i>Sammanställning av Social influences</i> .....	31
6.1.4	<i>Sammanställning av Situational influences</i> .....	32
6.2	SLUTSATS.....	32
<b>7</b>	<b>ANALYS.....</b>	<b>33</b>
7.1	INDIVIDUAL DIFFERENCES.....	33
7.2	MANAGERIAL INTERVENTIONS .....	39
7.3	SOCIAL INFLUENCES.....	43
7.4	SITUATIONAL INFLUENCES .....	43
7.5	BORTFALL.....	46
<b>8</b>	<b>DISKUSSION &amp; SLUTSATS .....</b>	<b>47</b>
<b>9</b>	<b>FRAMTIDA FORSKNING .....</b>	<b>50</b>
<b>10</b>	<b>REFERENSER.....</b>	<b>52</b>

## Figurförteckning

Figur 4.1 visar hur de olika variablerna påverkar acceptansen, vilka vi kommer att behandla .....	13
Figur 5.1 Bemanningnivån kan hela tiden finnas efter behov. Det orange sträcket symboliserar behovet av personal, helstreckade linjen visar personal före användning av systemet, den streckade linjen visar bemanningsnivå med hjälp av systemet. (företagets egna bilder, 2005) .....	21
Figur 5.2 Illustration av schemalagningen (företagets egna bilder, 2005).....	22
Figur 6.1 Visar överskådligt de kategorier som ingår och antalet svar.....	25
Figur 6.2 Visar det tekniska intresset hos de timanställda.....	25
Figur 6.3 Visar betydelsen av tillgänglighet hos de timanställda .....	26
Figur 6.4 Visar hur pass enkelt de timanställda upplever att SMS är.....	26
Figur 6.5 Visar graden av ökad tillgänglighet som de timanställda känner att SMS ger.....	27
Figur 6.6 Visar antal som föredrar SMS.....	27
Figur 6.7 Visar antal som använder SMS .....	28
Figur 6.8 Visar när de timanställda började använda SMS i systemet .....	28
Figur 6.9 Visar hur ofta de timanställda upplever besvär med koder .....	29
Figur 6.10 Visar hur ofta de timanställda känner att de får någon form av support .....	29
Figur 6.11 Visar hur ofta de timanställda känner sig tvingade att ha sin mobiltelefon påslagen.....	30
Figur 6.12 Visar om de timanställda känner att arbetsledaren tycker att systemet är viktigt .....	30
Figur 6.13 Visar hur ofta de timanställda känner att de har större chans till att få en tid om de använder SMS som svarsmedel .....	31
Figur 6.14 Visar när de timanställda känner att de överlag kan svara .....	32
Figur 7.1 visar förhållandet mellan bortfall och svarsfrekvens .....	46

## Tabellförteckning

Tabell 4.1 Förklaring av vilka frågor som tillhör vilken variabel.....	20
Tabell 7.1 Ålderns påverkan av acceptansen av SMS i SMS-systemet.....	33
Tabell 7.2 Utbildningens påverkan av acceptansen av SMS i SMS-systemet.....	35
Tabell 7.3 Vi tittar på vilket sätt teknikintresset påverkar acceptansen av SMS i SMS-systemet.....	36
Tabell 7.4 Acceptansens påverkan efter hur en individ tycker det är enkelt att använda SMS .....	38
Tabell 7.5 Acceptansens påverkan om en individ ser att SMS ökar tillgängligheten.....	38
Tabell 7.6 visar i vilken mån de timanställda använder systemet på grund av en support från arbetsgivarorganisationen.....	39
Tabell 7.7 visar om de timanställda känner ett tvång av att ha mobiltelefonen på som en acceptans .....	41
Tabell 7.8 visar hur de timanställda upplever ett tvång av att använda systemet .....	41
Tabell 7.9 visar hur kodhanteringen kan påverka acceptansen av SMS i detta system .....	43
Tabell 7.10 visar hur möjligheten att kunna svara påverkar acceptansen av SMS i SMS-systemet.....	44

# 1 Inledning

---

*I detta avsnitt förklarar vi vårt val av ämne, vilka problem som finns inom området och syftet med undersökningen. Vi avslutar avsnittet med en avgränsning och en disposition över undersökningen.*

---

SMS står för Short Message Service och innebär kortfattat att personer kan skicka textmeddelande till varandra genom mobiltelefoner (<http://www.hiq.se/html/sv/pages/top/Tekordlista.html>). Inom företag kan man implementera SMS-funktionen i ett system som ett komplement till befintliga kommunikationsmedel såsom e-post och telefon. Den stora fördelen med SMS är att den mobila tillgängligheten gör att användaren kan ta emot och skicka meddelande var som helst samt svara när det behagar. På så sätt så utvidgar man den asynkrona möjligheten, det vill säga ej samtidig kommunikation.

Vi har tittat på flera undersökningar som i sin tur har tittat på SMS ur olika perspektiv. Bland annat har vi läst en intressant uppsats som ger svar på hur SMS används och dess semantik (Nilsson, 2002). Den här undersökningen ger oss en bra bild över vilket språkbruk man använder och även hur man använder funktionen SMS.

Som vi har uppfattat så är SMS en funktion som till en början skulle fungera som ett hjälpmedel för att kommunicera inom olika yrkeskategorier men tydligen så har funktionen anammats av yngre generationer. Rent allmänt är uppfattningen att de äldre generationerna inte använder SMS i den grad som de yngre gör. Det kanske inte bara handlar om ålder utan det kan också vara andra faktorer. De undersökningar vi har tittat på har inte fångat upp dessa perspektiv, det vill säga vad som ligger till grund för varför man använder det eller inte.

Vi ser att SMS kan utgöra ett bra medel för kommunikation inom en organiserad användning, till exempel kan en affärsverksamhet nå ut till sina kunder med reklam och

annan information. Säkerhetsbranschen skulle kunna använda det som ett komplement till larmmeddelanden. Man skulle även kunna använda det som en påminnelsefunktion vid tandläkarbesök och andra möten. Redan idag finns det ett antal olika områden där SMS används som ett sätt att förbättra verksamheten och då även en del av de vi nämnt.

Eftersom vi saknar undersökningar om just varför man använder SMS så saknar vi även kunskapen om varför det är problematiskt för en viss grupp av människor att använda SMS. Om utvecklingen av SMS i en organiserad miljö ska fortsätta tycker vi att det är viktigt att se till att tekniken är användbar för alla.

Då vissa företag implementerar SMS-system i någon form är det relevant att titta på hur detta mottas av personalen, det vill säga om detta ger individer problem, särskilt då nyttjandet av mobiltelefonen mer eller mindre kan bli ett krav. Vi i vår grupp har således förstått att vi individer upplever funktionen SMS olika. Exempelvis kan vissa individer tycka det är svårt att mata in text eller att det kanske känns klumpigt. Det finns individer som inte vill vara ständigt tillgängliga med hjälp av mobiltelefonen, detta skulle kunna vara en följd av mobilitetens framväxt. En undersökning om hur individer allmänt ser på SMS känns otillräcklig eftersom det kanske blir ett tvång av att använda SMS, vid en implementation av ett SMS-system i ett företag. Därför kan det vara viktigt att mäta uppfattningen hos användarna av ett sådant system.

En undersökning av detta slag skulle kunna göra en grund för företag som väljer att implementera ett SMS-baserat system eftersom detta kan tänkas påverka arbetsmiljöfrågor och ekonomiska aspekter beroende på om systemet används eller inte. Undersökningen skulle också kunna utgöra en bra grund för företag som väljer att utveckla system som är SMS-baserade.

Tanken med denna uppsats är att nå ut till andra utvecklare som skapar olika typer av SMS-system, även andra studenter för framtida forskning inom detta område.

## 1.1 Syfte

Vi ämnar undersöka de anställdas acceptans av att använda SMS i ett SMS-baserat system i en organisation. Vårt syfte är att se vad som gör att en användare vill använda SMS i en organisation, alltså acceptansen av att nyttja detta. Vår fråga är således; Vad är det som påverkar acceptansen av att använda SMS i ett SMS-baserat system, där man kan se att det nästintill är ett krav att använda detta eftersom det är en del av systemet?

## 1.2 Avgränsning

Det är inte vår avsikt att undersöka den generella användningen av SMS, utan vi väljer istället att endast mäta acceptansen av att använda SMS i ett system i en organisation, utifrån frågeställningar som vi skapar med hjälp av en teori, alltså inga egna hypoteser. Denna teori vill vi se vara lämplig för vårt ändamål då den ska hjälpa oss att sätta upp frågeställningar för att skapa förståelse för acceptans av ett system. Vi ämnar inte undersöka mer än *en* organisation.

## 1.3 Terminologi

I vår uppsats använder vi begrepp som är vanligt förekommande inom den mobila arenan för att läsare ska kunna förstå vad vi skriver om. Dessa begrepp är:

**Asynkront** – ”icke samtidig” (Norstedts svenska ordbok, 2004), det vill säga motsatsen till synkron exempelvis SMS och brevväxling

**Enkelhet** – ”Det att vara enkel” (Norstedts svenska ordbok, 2004)

**Mobilitet** - är möjligheten att nå information och tjänster, när som helst, hur som helst och var som helst. (Jonsson, 2001)

**Tillgänglighet** – ”Öppen för tillträde” (Norstedts svenska ordbok, 2004)

## 1.4 Disposition

**Kap 1 Inledning** – I detta kapitel går vi genom bakgrunden till vårt ämne, beskriver problemet och motiverar vårt syfte med uppsatsen. Avsnittet avslutas med en avgränsning.

**Kap 2 Metod** – Detta kapitel redogör för hur vi förstått den teoretiska bakgrunden samt för hur vi tänkte gå tillväga.

**Kap 3 Teoretisk bakgrund** – Detta kapitel beskriver grunden för vår uppsats det vill säga teorin samt redogör för de begrepp som vi kommer att använda.

**Kap 4 Vårt tillvägagångssätt** – I denna del förklarar vi bakgrunden till vårt empiriska material, det vill säga schemaläggningssystemet.

**Kap 5 Tekniken bakom...** – Beskrivning av det SMS-baserade systemet

**Kap 6 Resultat** – Här redovisar vi vår undersökning

**Kap 7 Analys** – Här analyserar vi resultaten

**Kap 8 Diskussion & Slutsats** – Vi drar här våra slutsatser och avslutar med förslag till fortsatt läsning.

**Kap 9 Framtida forskning** – Tankar om framtida forskning

**Kap 10 Referenser** – referenser till den litteratur vi använt oss av



## 2 Metod

---

*I det här avsnittet går vi genom hur vi tänkte lösa vår uppgift.*

---

När vi valde att titta närmare på användning av SMS i organisationer ställde vi oss frågan hur vi skulle hitta material och utvinna resultat och slutsatser angående användning av SMS. Vi kom fram till att det är speciellt användargraden och vad som påverkar användandet i sådan typ av system som använder SMS som tillvägagångssätt som intresserade oss. Noterbart är att det är användning av SMS i ett system och inte den generella användningen av fenomenet SMS som var vårt primära mål.

Teorin som skulle stödja vår undersökning tänkte vi söka efter i de artiklar vi fått under föregående kurser om systemutveckling, biblioteket samt sökningar på Internet avseende SMS-baserade system. Vi undersökte även möjligheten att arbeta med något företag som jobbar med dessa typer av tjänster vilka har användare vilka vi kunde intervjua eller utföra någon typ av undersökning med. Vi valde att först och främst inrikta oss på den litteratur vi fått på tidigare kurser eftersom det fanns många relevanta artiklar där om utveckling och påverkan av användning av olika system. Vi tittade även på tidigare uppsatser för att försöka hitta material som har behandlat SMS användning, främst inom organisationer för att se om någon annan behandlat detta ämne tidigare. På biblioteket sökte vi efter allmän information om användning av mobila tjänster och information som berör användning av SMS-system.

Vi följde en forskningsprocess som av Backman (1998) benämns som den traditionella forskningsprocessen (forskningshjulet) där vi har utgått ifrån vår fråga för att sedan kunna plocka fram frågeställningar genom en litteraturgranskning. Vidare gjorde vi en observation samt en analys av denna.

För att försöka få en klar bild av varför man använder eller inte använder SMS i ett SMS-baserat system genomförde vi en litteraturgranskning för att ta reda på vilka

faktorer som påverkar användningen. Vi tittade på bland annat DeLone & McLean (2003) samt Agarwal (2000), vilket diskuteras i kapitel 3, och fann att sistnämnda verk stämde väl överens med våra undersökningsfrågor.

Då det finns många olika sätt att utföra undersökningar på, däribland intervjuer, enkätundersökningar, observationer etc. var några tillvägagångssätt vi övervägde och slutligen bestämde vi oss för att den undersökningsmetoden vi tänkt använda oss av skulle vara en kvantitativ undersökning med hjälp av frågeformulär (Bryman, 2002), då vi ville ha något fler svar så vi kunde bilda oss en uppfattning och se möjliga mönster. Vi tyckte att ju fler svar man har ju större bearbetning av datan krävs så därför ansåg vi detta vara det lämpligaste tillvägagångssättet.

Vi utgick ifrån Brymans (2002) rekommendationer när vi formulerade våra frågor och gradering av enkäter var av vikt då vi ville ha en nyanserad bild över hur användningen sker, alltså använde vi oss inte enbart av ja och nej frågor. Vi är då inne i det kvalitativa gränslandet med gradering på frågorna, vilket gjorde det möjligt att göra större tolkningar, men tillvägagångssättet ser vi ändå vara kvantitativt.

Vi letade efter ett lämpligt företag som använder ett SMS-baserat system, vilket vi beskriver i kapitel 5. Vi tittade även på möjligheten att intervjua personer som skapar sådana system, för att få deras syn på användande av SMS-baserade system och vad de tror påverkar användargraden. Vi hade även tänkt att användarna ska fylla i ett webbaserat frågeformulär där svaren automatiskt skickas till oss istället för att vi skickar ut enkäter i pappersformat, vilket skulle göra sammanställningen lättare då vi skulle få data digitalt. Vi upplever det också lättare för användaren att fylla i ett formulär via datorn istället för att sitta ner och fylla i en undersökning för hand, bortfallet skulle dock bli något högre än en vanlig enkätundersökning då det kanske är lättare att förbise ett e-postmeddelande istället för om någon delar ut det personligen. Vi tänkte skapa en html-sida där frågorna besvaras genom att man klickar i lämpliga svarsalternativ. Med hjälp av svaren vi får ämnade vi jämföra våra frågeställningar mot acceptansen av ett system för att kunna bilda oss uppfattningar och dra slutsatser. Vår förhoppning var att vi skulle kunna få in så pass många svar att vi kunde dra slutsatser

och vara säkra på att dessa var korrekta. När vi sammanställt alla svar hade vi, baserat på resultatet tänkt diskutera och analysera undersökningen utifrån vår teori, så att vi kunde se vilka delar som mer eller mindre påverkar användandet av ett SMS-baserat system. Frågorna tänkte vi plocka fram med hjälp av en lämplig teori som ska ge oss en bild av hur acceptansen ser ut i den domän vi har tänkt undersöka.

## 3 Teoretisk bakgrund

---

*Detta avsnitt utgör grunden för vår undersökning. Vi går genom och förklarar den tilltänkta teorin för uppsatsen som ska hjälpa oss att analysera den empiriska delen.*

---

### 3.1 Val av teori

Beroende på vem man talar med så framkommer det skilda åsikter om vad man tycker om tekniken SMS. Vi har dock inte kunnat finna någon tidigare undersökning där man har försökt se vilka variabler som ligger till grund för en persons acceptans av att använda SMS i ett SMS-system. När vi skulle välja teori letade vi bland befintlig litteratur om de faktorer som påverkade att människor använde olika typer av teknologier och system. Vi undersökte möjligheten att utgå ifrån den uppdaterade versionen av *The DeLone and McLean model of information systems success* (2003). D&M's modell över IS framgångar bygger på tre huvudsakliga dimensioner kallade informationskvalitet, systemkvalitet och servicekvalitet. Dessa dimensioner leder i sin tur till en högre grad av användning och intentioner att använda informationssystem. Då det inte var kvalitén hos programvaran, mobiltelefonens funktionalitet eller den service som gavs till användning av SMS-tjänsten vi var ute efter fastnade vi istället för en artikel om IT-acceptans av Agarwal (2000) som ligger närmare det ämne vi tänkt undersöka, alltså vilka faktorer som påverkar acceptansen av SMS-tjänsten i ett system. Till skillnad från D&M's modell hanterar Agarwal (2000) faktorer som påverkar IT-acceptansen i ett system.

Artikeln som vi utgått ifrån kan i helhet beskrivas behandla de olika variabler som påverkar valet att acceptera eller avböja användandet av ett system. Vi har valt att använda Agarwals definitioner då vi tycker att vi inte vill påverka begreppens betydelse.

Agarwal (2000) har gjort en sammanställning av en mängd olika vetenskapliga teorier, då hon har tittat på undersökningar om den individuella acceptansen av IT-system. Dessa teorier har skilda perspektiv av IT-acceptansen och även konstruktioner och definitioner skiljer sig åt. De ingående teorierna kommer från skilda bakgrunder, men vi kommer dock inte att förklara dessa utan istället ser vi hennes sammanställda modell som vårt ramverk genom hela vår undersökning. Agarwal menar att man anser acceptans-beteendet vara influerat av konstruktionerna, som vi tolkar variabler, *beliefs and attitudes*, *individual differences*, *managerial interventions*, *social influences* och *situational influences*. Hennes avsikt har varit att visa de variabler som påverkar en individs beteende och attityder att acceptera en teknologisk artefakt. Hennes motivation har grundat sig i de ekonomiska aspekter som uppstår då dagens organisationer investerar stora belopp i tekniska informationssystem och där i slutändan människor ska använda dessa.

I sin sammanställning säger Agarwal att en individs IT-acceptans är påverkad, alltså beroende, av de sociala influenserna i individens närhet, situationerna och omständigheterna som uppstår samt individens uppfattningar och attityder, vilka huvudsakligen uppstått på grund av individualiteter och support från dess ledning. IT-acceptansen påverkas också av viljan att använda det och ledningsstyrning.

## **3.2 Teorins variabler**

Vi presenterar Agarwals modell översiktligt och i punktform.

### **3.2.1 *Beliefs and Attitudes***

*Beliefs and attitudes* är en variabel som påverkar beteendet av teknologisk acceptans, och variabeln i sig själv består av *Individual differences* och *Managerial interventions*.

### **3.2.2 Individual differences and Technology acceptance**

*Individual differences* påverkar acceptansen av informationsteknologi direkt men också indirekt genom konstruktionen med *beliefs and attitudes*. Den indirekta påverkan har framkommit genom social-psykologiska teorier och Zmuds (1979, refererad i Agarwal, 2000) studier, som har visat sig stämma överens. Vidare finns det innovationsteorier som säger att acceptansen påverkas direkt beroende på hur snabbt en individ vill ta till sig förändringar. *Individual differences* är således faktorer som är unika för varje individ till exempel ålder, utbildning, yrke, erfarenheter och vilja etc.

### **3.2.3 Managerial interventions**

*Managerial interventions* är handlingar eller principer som förutsätts påverka resultatet av teknologisk acceptans. Organisationsledare kan indirekt via *beliefs and attitudes* påverka acceptansen av ett system genom att stödja de anställda via lämplig kommunikation, det vill säga att man försöker förmedla en positiv syn av systemet. Organisationsledare kan också direkt påverka genom att införa ett system där en individ är mer eller mindre tvungen att använda detta.

### **3.2.4 Social influences**

*Social influences* är det som formar individen genom till exempel sociala system och social interaktion. Attityder och uppfattningar av andra i gruppen i vilken en individ tillhör, hjälper till att forma teknologiskt användarbeteende genom någon sorts kommunikation. Till exempel kan man se att social interaktion är bidragande till att generera delad mening och ömsesidig förståelse i en organisation och förser därför en viktig grund för efterföljande mönster av beteende.

### **3.2.5 Situational influences**

*Situational influences* kan sägas vara kombinationen av individ och situation, det vill säga omständigheter, vilket kan influera acceptansen av informationsteknologi.

*Situational influences* är en variabel som ses omsluta de andra variablerna, alltså inte en separat variabel genom komplexa kombinationer. Den kan lätt förväxlas med framför allt *individual differences* och *social influences*.

### **3.3 Sammanfattning**

Vi har valt Agarwals modell då vi anser att den är väl lämpad för att mäta acceptansen av denna typ av system vi ämnar undersöka. Agarwal har således funnit fem variabler som man kan utgå ifrån när man vill ta reda på vad det är som påverkar acceptansen av ett system. Genom att vi använder oss av dessa fem variablerna ska vi bilda olika frågeställningar vilka vi presenterar i vårt tillvägagångssätt.

## 4 Vårt tillvägagångssätt

---

*Här förklarar vi hur vi kommer att gå tillväga rent praktiskt. Vi går igenom vilka frågor vi kommer att ställa och varför vi har ställt dessa samt hur vi tar tillvara svaren.*

---

Vi har valt att presentera vårt tillvägagångssätt för att göra det enklare för andra forskare att anamma och bygga vidare på denna studie, vilket också är anledningen till att vi inte har valt att lägga detta i metodkapitlet. Tillvägagångssättet gör det också lättare för läsaren att följa uppsatsen och få en större förståelse för vårt arbete.

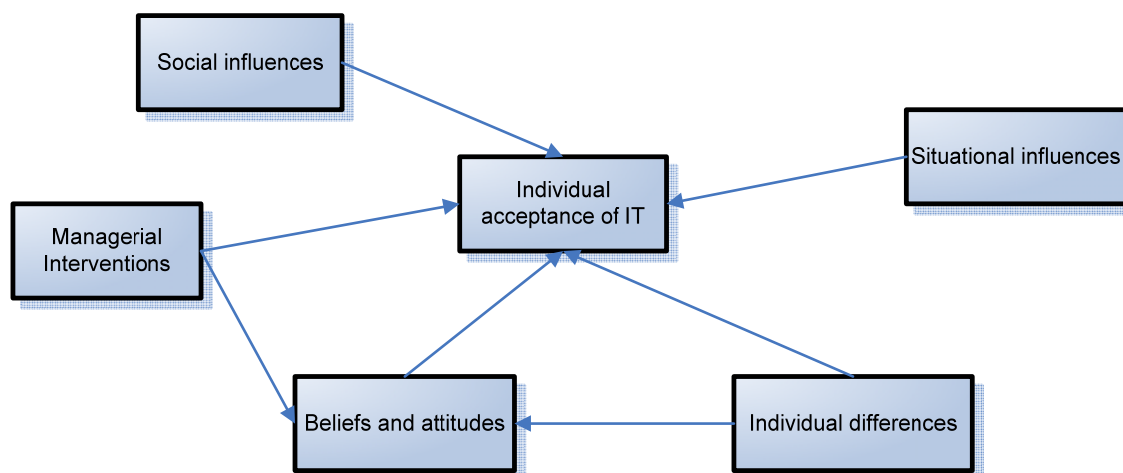
Vi har tagit hjälp av ett företag för att kunna utföra undersökningar av ett SMS-baserat system. Detta företag kontaktar sina användare för att dessa ska kunna fylla i ett formulär som vi har lagt som en webbsida. Grunden till våra frågor ligger i variablerna av Agarwals sammanfattning av de olika teorierna. Då det är acceptansen av SMS i företagets SMS-system som vi vill mäta så har vi valt att ställa frågor utifrån variablerna för att få en heltäckande bild av fenomenet. Genom vår undersökning så kommer vi naturligtvis att finna att användare accepterar eller avböjer SMS i SMS-systemet, men det intressanta är att få fram de faktorer i variablerna som ligger till grund för detta beslut. Genom vår tolkning av Agarwals teori har vi funnit att *beliefs and attitudes*, *individual differences*, *managerial intervention*, *social influences* och *situational influences* ger oss det stöd för att få fram dessa faktorer. Innan vi går genom hur vi använt oss av variablerna tänkte vi först redogöra för hur vi använder detta tillvägagångssätt.

### 4.1 Val av ramverk

Vi har valt att utgå från artikeln om IT-acceptans av ett system (Agarwal, 2000), men det vi ska göra är att endast undersöka den del av systemet som innefattar användning av SMS, det vill säga acceptansen av SMS-användning i ett specifikt system. När vi sen



ska göra undersökningar utgår vi från de olika faktorerna i modellen för att skapa frågeställningar. *Beliefs and attitudes*, *individual differences*, *managerial intervention*, *social influences* och *situational influences* är de faktorer som vi bildar frågeställningar ur. I vår modell använder vi Agarwals syntes vilket belyses i figur 4.1.



Figur 4.1 visar hur de olika variablerna påverkar acceptansen, vilka vi kommer att behandla

## 4.2 Ramverkets variabler & våra frågeställningar

I följande avsnitt förklarar vi hur vi har tänkt när vi konstruerat frågorna. Vi visar även våra frågor med tillhörande svarsalternativ i avsnitt 4.5. Vi har format våra frågeställningar utifrån våra systemvetenskapliga erfarenheter och kunskaper. Vi har försökt få fram frågor som vi tycker kan vara relevanta för vårt syfte och kan tänkas stämma överens med Agarwals modell som vi kommer att applicerat på vårt undersökningsobjekt. Syftet med frågorna är att vi ska försöka mäta acceptansen ur de här olika frågeställningarna. Tabell 4.1 visar vilka frågor som finns under de olika variablerna.

### 4.2.1 *Beliefs and Attitudes*

För att kunna förstå *beliefs and attitudes* har vi tolkat att vi måste undersöka faktorerna som ligger under *individual differences* och *managerial interventions*, alltså ser vi detta som en kombination av frågeställningar som vi får särskilja ur *individual differences* och *managerial interventions*. Alltså är uppfattningar och attityder något som påverkas

av dels av företaget och dels av individens egen föreställningsvärld. Genom de frågor vi har i *individual differences* och *managerial interventions* urskiljer vi attityderna som användarna har i förhållande till acceptansen.

#### **4.2.2 Individual differences**

I den här variabeln granskar vi de skillnader som finns mellan individerna. Exempelvis ålder, kön, erfarenhet, viljan att använda systemet etc.

##### **Demografi**

Som i många andra undersökningar så kan det vara intressant att se om det finns en skillnad mellan vanligt förekommande indelningar som kön, ålder, utbildning etc. Vi väljer att även mäta kön, ålder och utbildning direkt mot acceptansen eftersom vi vill se om det finns några markanta samband mellan dessa, det vill säga att kön, ålder och utbildning tydligt påverkar på något sätt utan för den sakens skull blanda in andra frågeställningar.

##### **Tidigare erfarenhet av SMS**

Vi vill ta reda på om den timanställda har använt funktionen SMS innan de blev timanställda på sin arbetsplats. Det kan visa sig att om man sen tidigare har använt funktionen SMS så kanske man har lättare för att acceptera SMS-systemet än för den som inte har det. Frågan är också intressant av den anledningen att det kan visa sig att det är först när man ser att det kan vara en användbar funktion som man accepterar ett SMS-system som detta.

##### **Tekniskt intresse**

Om en timanställd person visar på en acceptans av SMS kan det vara intressant att se om det finns tekniska aspekter som ligger som grund. Alltså att det kanske finns ett samband mellan det tekniska intresset och graden av acceptans av SMS i SMS-systemet.

### **Hur ser man på tillgängligheten**

Om en timanställd anser att det är viktigt att vara tillgänglig så kan det vara intressant att se om tillgängligheten påverkar acceptansen av detta SMS-system. Denna kan lätt förväxlas med en *situational influences* men vi vill se vad en timanställd generellt tycker, vilket gör den till en *individual differences*.

### **Hur ser man på funktionen SMS**

Vi vill få en bild av hur den timanställda upplever funktionen SMS. Vi tittar därför på om den timanställda tycker SMS-funktionen är enkel att använda och ger ökad tillgänglighet. Dessa variabler skulle lätt kunna sättas i samband med *situational influences* eftersom det är många gånger som det handlar om omständigheter. Vi vill ändå ha dessa under *individual differences* eftersom man generellt sett har en upplevelse av någonting.

### **Vilket medium föredrar man**

Det är av betydelse att få en bild över hur den timanställda helst skulle vilja kommunicera när det gäller att svara på tider eftersom vi med denna kan mäta acceptansen. De medium som vi syftar på är inloggning via webbsida, telefon och SMS. Det kan till exempel visa sig att en timanställd är tvungen att använda SMS men skulle kanske föredra telefon. Detta är variabler som kan ses tillhöra *situational influences* men som vi, i vår undersökning, tolkar vara unika egenskaper, därmed *individual differences*.

### **En faktisk tillämpning**

Vi vill veta hur den timanställda faktiskt kommunicerar då denne svarar på en tid då denna frågeställning ger oss en bild av acceptansen. Denna fråga är intressant då det inte behöver betyda att en timanställd använder det medium som denne föredrar. Vi vill inte heller här se detta som *situational differences* utan vi förknippar detta med den timanställdes egenskap och därmed tillhörande *individual differences*.

### **Viljan att använda SMS**

Vi vill undersöka hur snabbt en timanställd tar till sig det nya systemet, alltså titta på den timanställdes vilja, med syfte att använda SMS i SMS-systemet. I vår undersökning ser vi även detta vara ett mått på acceptansen.

### **Hur ser de timanställda på kodhantering när de ska vara på en tid?**

Det finns en möjlighet att de timanställda upplever hanteringen med koderna klumpig och detta skulle kunna peka på att acceptansen av SMS i SMS-systemet skulle kunna påverkas.

### **4.2.3 Managerial intervention**

Genom förundersökningen har vi insett att individerna blir påverkade av sin ledning. För att ta mått på detta tittar vi på hur individerna tror att organisationens ledning tycker om det SMS-baserade systemet och om de ger någon support. Exempelvis genom att ledningen visar att de vill hjälpa till vid användande av SMS-systemet kan detta influera individens acceptans, och då syftar vi på acceptansen av just SMS. Det kan även vara så att individer känner sig manade att använda SMS i SMS-systemet, vilket vi också försöker titta på.

### **Stöd från arbetsorganisationen**

Vill vi se om den timanställdes arbetsorganisation på något sätt visar en form av deltagande i användningen av SMS-systemet. Detta kan utgöra bakomliggande influenser på den timanställdes acceptans av just SMS i systemet.

### **SMS som ett tvång**

Det kan visa sig att den timanställda känner sig tvingad att vara konstant tillgänglig för att ha möjlighet till arbete eller få en tillräckligt stor kvot av arbete. Vi vill se om den timanställda på så sätt ser SMS i SMS-systemet som ett tvång i sin vardag, genom att inte ha mobiltelefonen avstängd och att inte sätta sig i situationer där man inte kan motta SMS.

### **Påverkan från arbetsorganisationen**

Det är viktigt att få fram om den timanställda använder SMS på grund av att denne upplever en möjlig påverkan från sin arbetsgivare.

#### **4.2.4 Social influences**

Vi har förstått att individer påverkas av andra människor inom den egna gruppen i vilken individen anser sig tillhöra. För att mäta detta så vill vi bland annat se om det finns en aktiv användning av funktionen SMS i individens omgivning, vilket skulle kunna leda till en acceptans av SMS hos individen.

### **Påverkan från omgivningen**

Det känns relevant att se om den timanställdes omgivning använder SMS eftersom detta skulle kunna vara en möjlig faktor som påverkar acceptansen av SMS i SMS-systemet. Vi vill titta på om den timanställda får SMS från andra än SMS-systemet eftersom Agarwal menar att individen påverkas av den gruppen hon tillhör. Om de, som ingår i individens grupp, använder SMS så använder troligtvis individen det också.

#### **4.2.5 Situational influences**

Vi har kommit till insikt med att omständigheter påverkar acceptansen, och i det här fallet vill vi titta på om specifika situationer, alltså omständigheter, har någon effekt på en individs användning av SMS i SMS-system.

### **Svarsmöjligheter**

Då det finns olika situationer som en timanställd kan ställas inför, såsom sitta på tåget och inte ha någon täckning eller att ha mobilen på ljudlöst och därför inte kunna svara i tid, vill vi undersöka hur olika situationer påverkar bekräftandet av tiden och i slutändan hur detta påverkar acceptansen av SMS i SMS-systemet.

### 4.3 Avgränsning

Vi kommer att undersöka de timanställda som använder ett SMS-baserat system för att få fram vad som ligger till grund för acceptansen av att använda SMS i detta. Vi kommer att utgå från Agarwals modell av IT-acceptans och de variabler som påverkar IT-acceptansen, det vill säga vi kommer att använda Agarwals syntes som ramverk.

### 4.4 Intervjuunderlag

Vi kommer att göra våra intervjuer via ett företag som hyr ut ett schemaläggningssystem till olika typer av företag. Därför blir vi tilldelade timanställda användare, av detta schemaläggningssystem, från ett av företagen som är ett detaljföretag i skobranschen. Vidare ingår företaget i en kedja med butiker i hela landet.

### 4.5 Frågeguide

Vi har valt följande frågor som är ett resultat av föregående avsnitt. Företagets namn har vi valt att dölja så istället för detta använder vi \*\*.

1	Ålder	16-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-
---	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----

2	Kön					<i>Man</i>	<i>Kvinna</i>
---	-----	--	--	--	--	------------	---------------

3	Motsvarande högsta avslutade utbildning	Grundskola	Gymnasium	Högskola	Annan
---	---	------------	-----------	----------	-------

4	Har du redan innan användandet av ** erfarenhet av SMS?				<i>Ja</i>	<i>Nej</i>
---	---	--	--	--	-----------	------------

5	Är du tekniskt intresserad?		<i>Lite</i>	<i>Något</i>	<i>Mycket</i>
---	-----------------------------	--	-------------	--------------	---------------

6	Tycker du att det är viktigt att vara tillgänglig för din omgivning (familj, vänner, arbetskamrater etc.) via SMS?		<i>Nej</i>	<i>Ibland</i>	<i>Ja</i>
---	--	--	------------	---------------	-----------

7	Använder din omgivning (familj, vänner, arbetskamrater etc.) SMS?		<i>Nej</i>	<i>Ibland</i>	<i>Ja</i>
---	---	--	------------	---------------	-----------

8	Tycker du SMS är enkelt att använda?	<i>Vet ej</i>	<i>Lite</i>	<i>Något</i>	<i>Mycket</i>
---	--------------------------------------	---------------	-------------	--------------	---------------

<b>9</b>	Tycker du SMS ger ökad tillgänglighet?	<i>Vet ej</i>	<i>Lite</i>	<i>Något</i>	<i>Mycket</i>
<b>10</b>	När du svarar på en förfrågan från **, vilket föredrar du?	<i>Aldrig</i>	<i>Ibland</i>	<i>Oftast</i>	
<b>a</b>	SMS	<i>Aldrig</i>	<i>Ibland</i>	<i>Oftast</i>	
<b>b</b>	Inloggning via webbsida	<i>Aldrig</i>	<i>Ibland</i>	<i>Oftast</i>	
<b>c</b>	Ringa	<i>Aldrig</i>	<i>Ibland</i>	<i>Oftast</i>	
<b>11</b>	Får du hjälp vid användning av ** av din arbetsledare eller någon form av support, när du behöver det?	<i>Aldrig</i>	<i>Ibland</i>	<i>Oftast</i>	
<b>12</b>	Upplever du att du har större chans att få den lediga tiden om du svarar via SMS än att ringa eller logga in på tjänsten?	<i>Aldrig</i>	<i>Ibland</i>	<i>Oftast</i>	
<b>13</b>	Håller du <i>mobiltelefonen</i> påslagen med rädsla för att missa ett arbetstillfälle?	<i>Aldrig</i>	<i>Ibland</i>	<i>Oftast</i>	
<b>14</b>	När du svarar på en förfrågan från **, hur går du tillväga?	<i>Aldrig</i>	<i>Ibland</i>	<i>Oftast</i>	
<b>a</b>	Med hjälp av SMS	<i>Aldrig</i>	<i>Ibland</i>	<i>Oftast</i>	
<b>b</b>	Med hjälp av inloggning via webbsida	<i>Aldrig</i>	<i>Ibland</i>	<i>Oftast</i>	
<b>c</b>	Med hjälp av telefon	<i>Aldrig</i>	<i>Ibland</i>	<i>Oftast</i>	
<b>15</b>	Får du hjälp av din omgivning (familj, vänner, arbetskamrater etc.) när det gäller SMS?	<i>Aldrig</i>	<i>Ibland</i>	<i>Oftast</i>	
<b>16</b>	Får du SMS av någon annan utöver **?	<i>Aldrig</i>	<i>Ibland</i>	<i>Ofta</i>	
<b>17</b>	Skickar du SMS till någon annan utöver **?	<i>Aldrig</i>	<i>Ibland</i>	<i>Ofta</i>	
<b>18</b>	Känner du att arbetsledaren tycker det är viktigt att använda **?	<i>Nej</i>	<i>Ibland</i>	<i>Ja</i>	
<b>19</b>	När började du svara direkt via SMS till systemet?	<i>Aldrig</i>	<i>Omedelbart</i>	<i>Efter ett tag</i>	
<b>20</b>	Upplever du att hanteringen med koderna är besvärlig via SMS?	<i>Aldrig</i>	<i>Ibland</i>	<i>Alltid</i>	
<b>21</b>	Känner du alltid att du kan svara via SMS direkt när det dyker upp en ledig tid?	<i>Aldrig</i>	<i>Ibland</i>	<i>Alltid</i>	

<b>Variabel</b>	<b>Frågor (nummer)</b>
<i>Individual differences</i>	1,2,3,4,5,6,8,9,10,14,19,20
<i>Managerial interventions</i>	11,12,13,18
<i>Social influences</i>	7,15,16,17
<i>Situational influences</i>	21

**Tabell 4.1 Förklaring av vilka frågor som tillhör vilken variabel**

## **4.6 Databehandling**

Vårt syfte med studien är att försöka få fram de faktorer som avgör en acceptans av SMS i ett SMS-system. Vi har dock inte bildat oss några klara hypoteser utan vi har utgått från Agarwals modell som vi har applicerat på den del av SMS-systemet där de timanställda ingår, det vill säga deras möjliga användning av SMS. Genom att använda Microsoft Office 2003 för att sammanställa datan och vidare för att skapa diagram och tabeller, vill vi hitta samband som är mer framträdande och som ska utgöra en faktor för acceptans av SMS i ett sådant system. Analysen kommer att utföras utefter ett kvantitativt perspektiv. Vi avser att sammanställa datan genom två steg, det vill säga först sammanställer vi hur de svarat på varje frågeställning för att sedan mäta varje frågeställning mot acceptansen, där vi också plockar fram vilka grupper som har svarat vad. Alltså har vi mätt frågeställningarna mot det vi anser representera acceptansen, det vill säga om man föredrar SMS, använder SMS och när man började använda SMS i systemet.



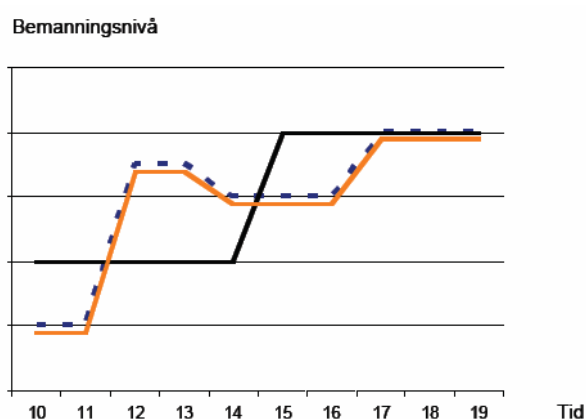
## 5 Tekniken bakom schemaläggningssystemet – Smartare schemaläggning

---

*I detta kapitel beskriver vi översiktligt ett system som är baserat på bland annat SMS.*

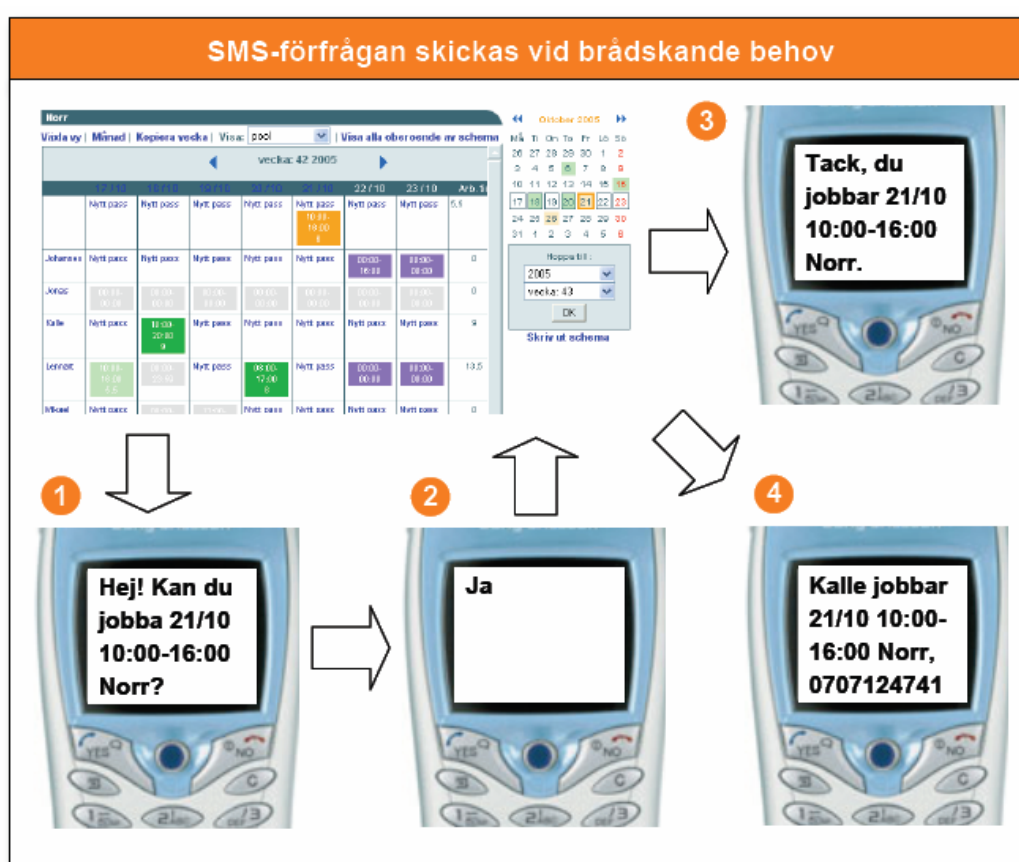
---

Det företag vi gjort vår undersökning hos erbjuder sina kunder ett schemaläggningssystem som bygger på användning av den mobila tjänsten SMS. Idén grundar sig i att företag har svårt att hitta rätt bemanningsnivå, alltså att det är för många eller för få personer på arbetsplatsen. Företaget erbjuder nu ett system som sparar tid och pengar för arbetsplatser, då de kan ha rätt bemanningsnivå under dagarna, veckorna och åren, se figur 5.1. Det kan till exempel röra sig om att en butik har fler kunder i butiken än vad de själva räknat med och kan då på ett enkelt sätt med hjälp av systemet skicka ut SMS-meddelande till alla anställda, som innehåller en förfrågan om att arbeta antingen omedelbart eller en annan tid. Genom att skicka ut massförfrågan via SMS slipper butiksansvarig sitta och ringa runt och fråga alla anställda om de kan jobba och spar därmed tid, som i slutändan spar pengar för organisationen som använder systemet.



**Figur 5.1** Bemanningsnivån kan hela tiden finnas efter behov. Det orange sträckta symboliserar behovet av personal, helsträckade linjen visar personal före användning av systemet, den streckade linjen visar bemanningsnivå med hjälp av systemet. (företagets egna bilder, 2005)

Meddelandet innehåller en femsiffrig kod, denna kod fylls i svarsmeddelandet och skickas tillbaka till avsändaren (detta fall en dator). När detta meddelande mottas av datorn placeras personen i schemat på angiven tid, den anställde får då ett meddelande tillbaka där det står att han/hon ska jobba den angivna tiden, vilket illustreras i figur 6.2. Först till kvarn principen gäller där den person som först svarar på SMS:et får tiden som anges i meddelandet. Denna typ av kommunikation kallar utvecklingsföretaget tvåvägs-SMS (Dator-Mobil-Dator), eftersom den bygger på tvåvägskommunikation mellan datorn och användaren.



**Figur 5.2 Illustration av schemalagningen (företagets egna bilder, 2005)**

Användningen av SMS-tjänsten används främst i brådskande syfte, då personal behövs inom ett kort tidsintervall, annars sker schemalagningen via webben och administreras av personalansvarig. Vad som är unikt med detta schemalagningssystem är att systemet bara skickar ut SMS till personer som har rätt kompetens för de lediga tiderna. Hela systemets uppbyggnad ska se till att tid sparas jämfört med att sitta och ringa till alla anställda och fråga om de kan jobba. De anställda kan även koppla upp sig mot

Internet och se vilka tider de ska jobba, istället för att ringa till arbetsplatsen. Detta redskap ska ge möjlighet att ha lägre bemanning under lugnare perioder, med möjlighet att snabbt kunna ta in extrapersonal, detta i sin tur sparar pengar för företaget som använder systemet. Även när det är ovanligt många kunder i en butik kan extrapersonal snabbt tas in och tillfredsställa behovet som finns för tillfället. Det är inte bara de ekonomiska vinsterna som anses gynnas, utan personalen får även de sina önskemål tillgodosedda av systemet eftersom de kan välja de tider som passar bäst för just dem.

## 6 Resultat

---

*I detta avsnitt kommer vi att redovisa undersökningens resultat.*

---

### 6.1 Sammanställning av timanställdas svar

Vi har fått en svarskvot på 23 %, sammanlagt 23 stycken svar och man kan se indikationer på vad som skulle kunna påverka acceptansen av SMS i ett SMS-system. Användarna av vårt undersökningsobjekt är således timanställda som besvarat våra frågor, vilka vi ser representerar alla användarna av systemet i vår undersökning. Dock utesluter vi en könsindelning på grund av att underlaget är för svagt.

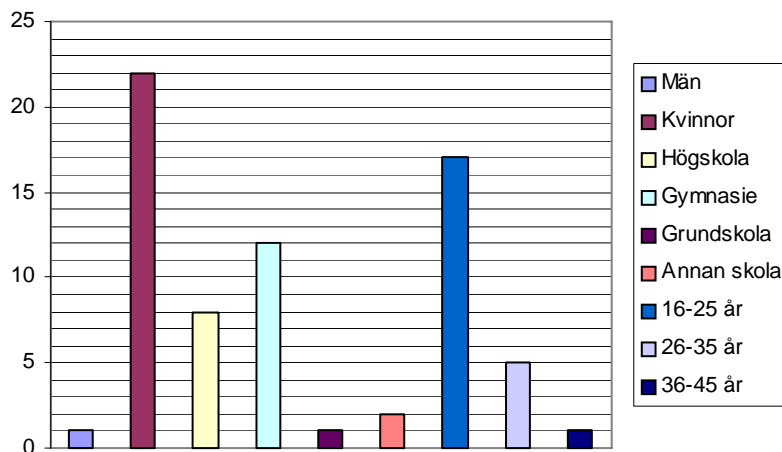
I detta kapitel sammanställer vi svaren från frågeställningarna för att se om vi kan hitta något som är utmärkande att analysera. Vi har räknat antalet svar på de olika svarsalternativen och vi har gjort diagram för att lättare kunna se skillnaderna.

Vi har frågeställningar som, vi i efterhand har insett, inte gett oss något av värde vilka är 10b samt c och 14b samt c i frågeguiden, därför tar vi inte upp något om dessa.

#### 6.1.1 Sammanställning av Individual differences

I följande diagram, figur 6.1, visar vi antalet svar för respektive ingående kategori vi har syftat på. Figuren visar att det mest är kvinnor som deltagit i undersökningen och vi finner det därför vara onödigt att försöka hitta skillnader mellan män och kvinnor.

I de efterföljande diagrammen sammanställer vi både ålder och utbildning för respektive fråga.



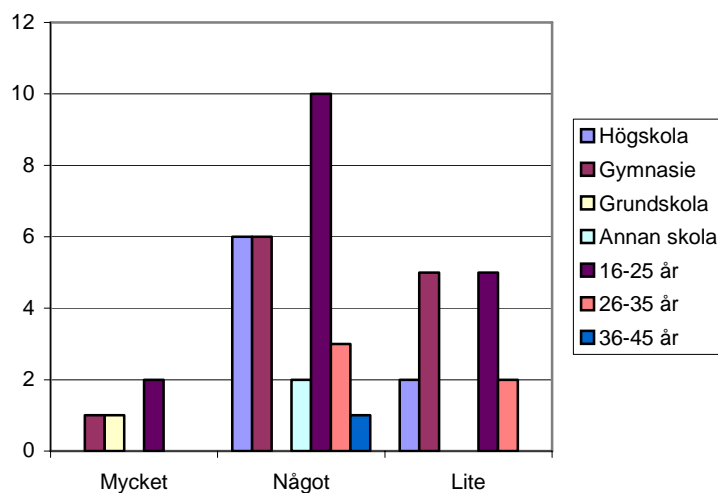
Figur 6.1 Visar överskådligt de kategorier som ingår och antalet svar

### Har du redan innan användandet av detta system erfarenhet av SMS?

Undersökningen visar att 95,5 % av de timanställda har svarat att de har erfarenhet av SMS innan de ingick i detta system. 4,5 % har inte svarat. Vidare analys av denna frågeställning skulle inte ge oss något att gå på.

### Är du tekniskt intresserad?

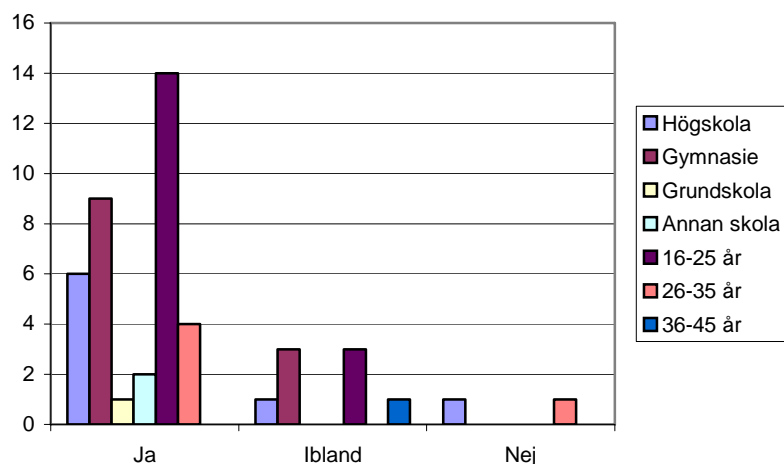
Det tekniska intresset visar sig vara varierande, figur 6.2, men de som svarat att de har mycket tekniskt intresse är få i jämförelse med de andra alternativen.



Figur 6.2 Visar det tekniska intresset hos de timanställda

### Tycker du att det är viktigt att vara tillgänglig för din omgivning via SMS?

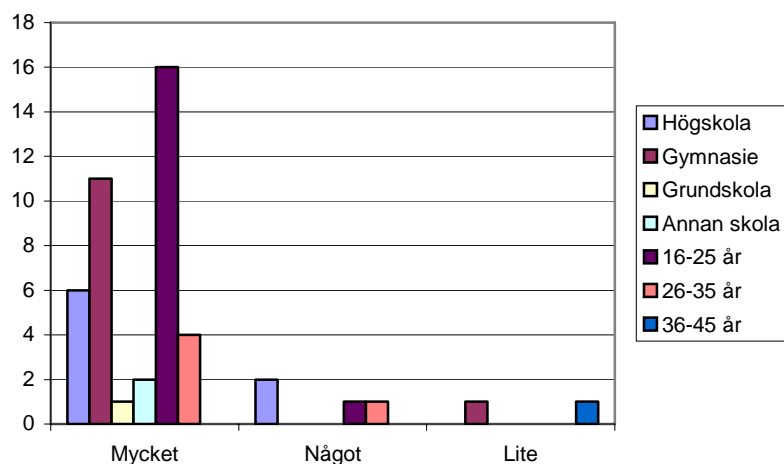
Det visar sig, i figur 6.3, vara generellt viktigt att vara tillgänglig och därför kan det bli svårt för oss att bilda oss någon betydelsefull uppfattning om huruvida denna frågeställning påverkar acceptansen. Dock visar det sig att det finns en som inte tycker att det är viktigt att vara tillgänglig och denna är i åldersgrupp 26-35 år samt har studerat vid högskola.



Figur 6.3 Visar betydelsen av tillgänglighet hos de timanställda

### Tycker du SMS är enkelt att använda?

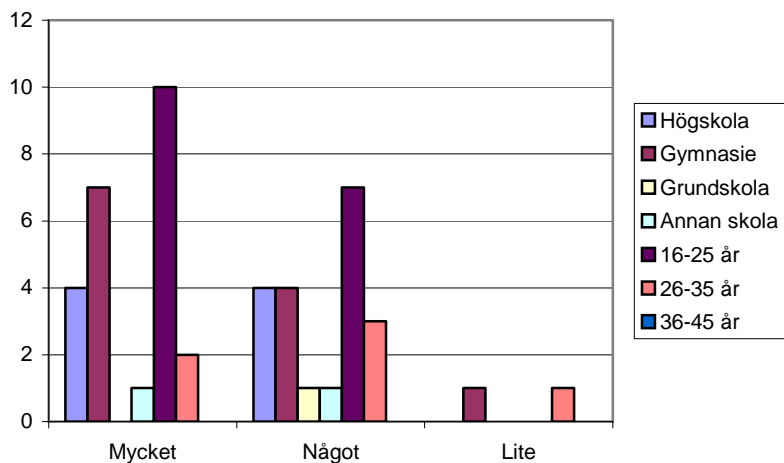
Flertalet anser det vara mycket enkelt att använda SMS, vilket man kan se i figur 6.4, och endast ett fåtal har svarat annorlunda. Den enda som tycker det är lite enkelt att använda är 36-45 år och har läst på gymnasium.



Figur 6.4 Visar hur pass enkelt de timanställda upplever att SMS är

### Tycker du SMS ger ökad tillgänglighet?

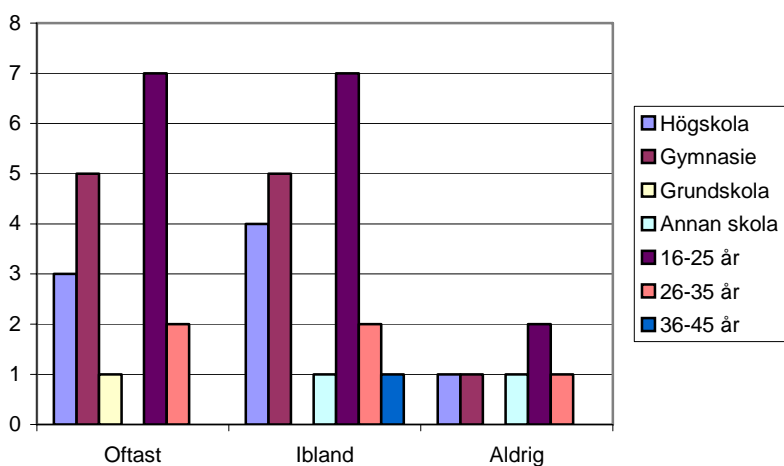
I figur 6.5 kan vi se att det endast är en person som anser att SMS ger lite ökad tillgänglighet.



Figur 6.5 Visar graden av ökad tillgänglighet som de timanställda känner att SMS ger

### När du svarar på en förfrågan, vilket föredrar du?

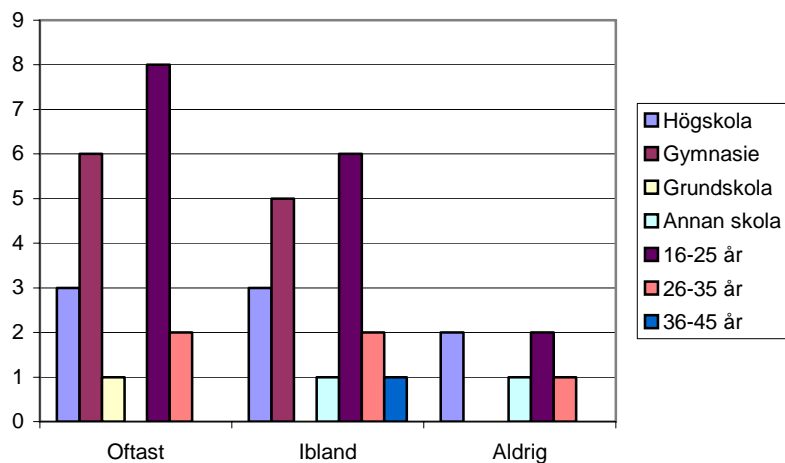
Denna frågeställning använder vi för att jämföra acceptansen. Figur 6.6 visar att svaren är väldigt blandade.



Figur 6.6 Visar antal som föredrar SMS

### När du svarar på en förfrågan, hur går du tillväga?

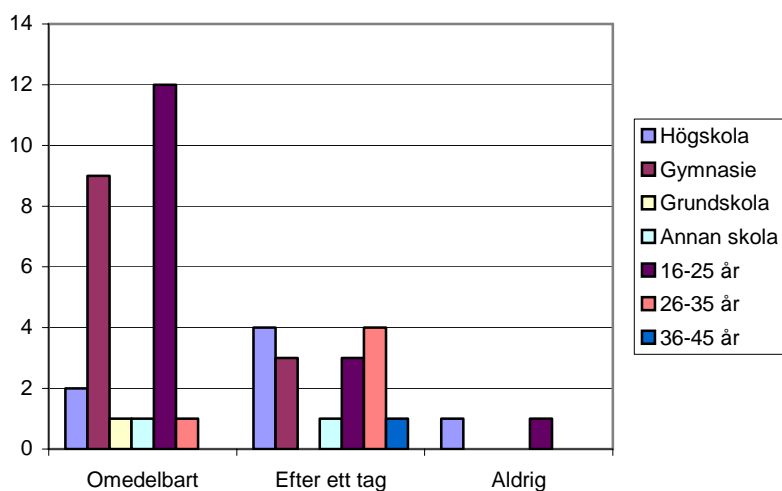
Denna frågeställning används också för att mäta acceptansen och figur 6.7 visar att vi även här finner stor spridning bland svaren.



Figur 6.7 Visar antal som använder SMS

### När började du svara direkt via SMS till systemet, istället för att ringa eller logga in via webbsidan?

I figur 6.8 kan man se viljan, det vill säga när de timanställda började använda SMS i SMS-systemet. En stor del började använda SMS i systemet omedelbart, vilket kan ses i figur 6.8, och många efter ett tag. Vi använder också denna frågeställning för att mäta acceptansen.

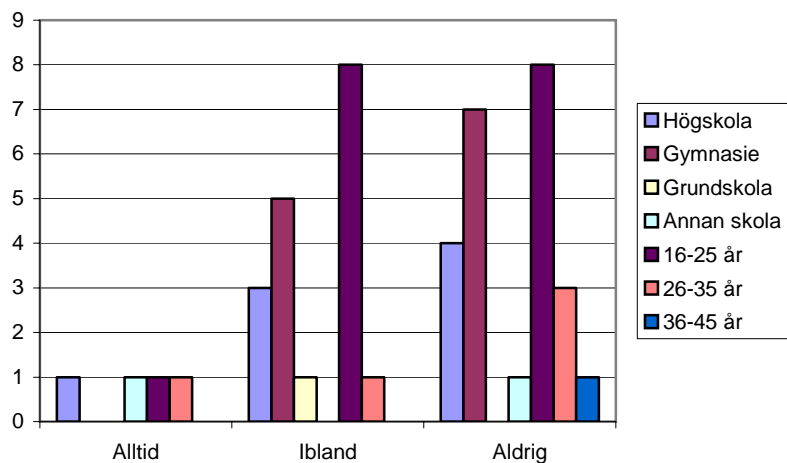


Figur 6.8 Visar när de timanställda började använda SMS i systemet



### Upplever du att hanteringen med koderna är besvärlig via SMS?

Figur 6.9 visar att det endast är ett fåtal som alltid känner att det finns ett besvär med kodhanteringen och samtidigt är det många som aldrig känner något besvär.

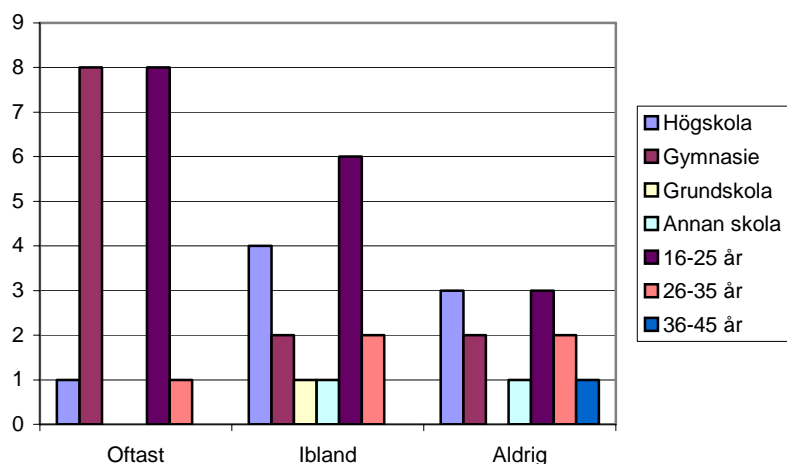


Figur 6.9 Visar hur ofta de timanställda upplever besvär med koder

### 6.1.2 Sammanställning av Managerial interventions

#### Får du hjälp vid användning av systemet av din arbetsledare eller support i någon form, när du behöver det?

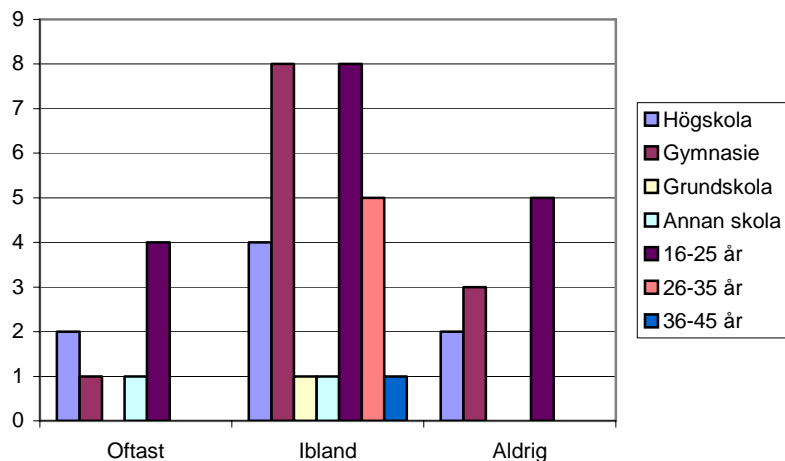
I figur 6.10 finner vi en stor spridning av svaren huruvida man upplever någon form av support.



Figur 6.10 Visar hur ofta de timanställda känner att de får någon form av support

### Håller du mobiltelefonen påslagen med rädsla för att missa ett arbetstillfälle?

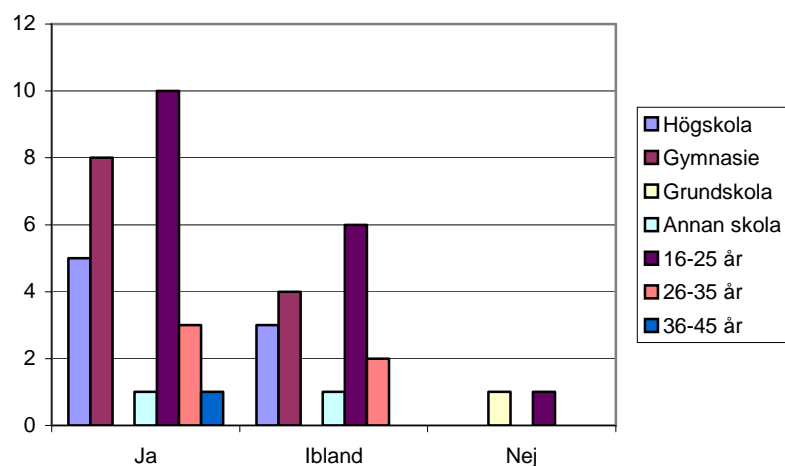
I figur 6.11 kan vi se att de som är 26-35 år samt den som är 36-45 år känner ibland att de måste mobiltelefonen påslagen för att ha chans till ytterligare jobb. För de som är 16-25 år är spridningen relativt stor.



Figur 6.11 Visar hur ofta de timanställda känner sig tvingade att ha sin mobiltelefon påslagen

### Känner du att arbetsledaren tycker det är viktigt att använda systemet?

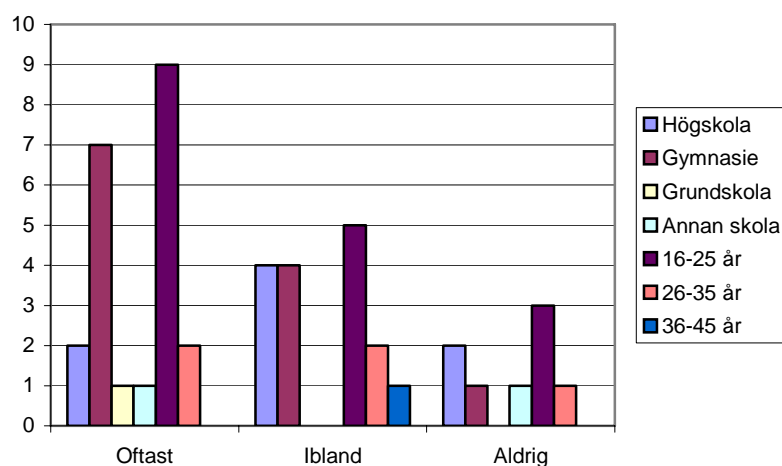
Endast en person som är 16-25 år och har läst grundskola har svarat att denna inte känner sig påverkad av arbetsorganisationen. Annars, i figur 6.12, kan vi se att de som har svarat ja är något fler än de som svarat ibland.



Figur 6.12 Visar om de timanställda känner att arbetsledaren tycker att systemet är viktigt

### Upplever du att du har större chans att få den lediga tiden om du svarar via SMS än att ringa eller logga in på tjänsten?

I figur 6.13 kan vi se att spridningen är relativt stor men vi kan inte se något utmärkande.



Figur 6.13 Visar hur ofta de timanställda känner att de har större chans till att få en tid om de använder SMS som svarsmedel

### 6.1.3 Sammanställning av Social influences

#### Använder din omgivning (familj, vänner, arbetskamrater etc.) SMS?

Alla i de svarandes omgivning använder SMS och 95,5 % av svaren tyder på ett flitigt användande. Den resterande delen, 4,5 %, menade att SMS användes ibland. Den här delen visade sig vara av högre ålder, 36-45, men vi kan inte bilda oss någon uppfattning av hur denna frågeställning påverkar acceptansen.

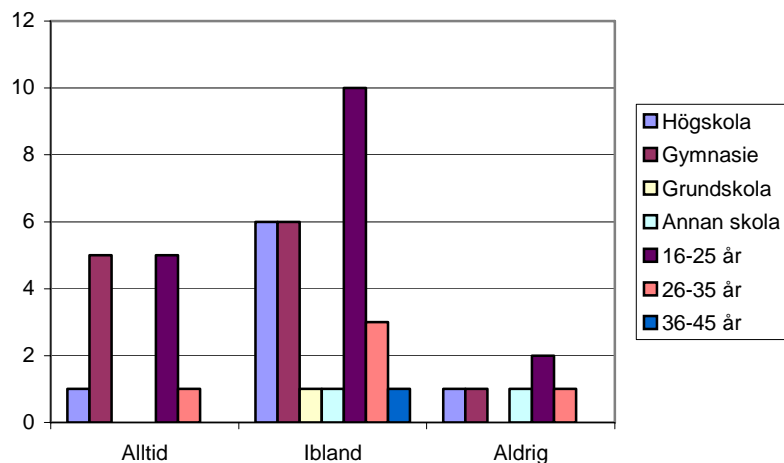
#### Får du SMS av någon annan utöver systemet? och Skickar du SMS till någon annan utöver systemet?

Det hör också till vanligheterna att personerna i undersökningen får SMS av sin omgivning och likaså skickar själva. Det är ytterst sällsynt att man får hjälp med SMS av sin omgivning. Denna frågeställning ger oss inte något svar på om den påverkar acceptansen.

### 6.1.4 Sammanställning av Situational influences

#### Känner du alltid att du kan svara via SMS direkt när det dyker upp en ledig tid?

Figur 6.14 pekar på att flertalet känner ibland att de kan svara direkt.



Figur 6.14 Visar när de timanställda känner att de överlag kan svara

## 6.2 Slutsats

Vi har fått en bild av hur de anställda har svarat och detta ger oss en bra grund för att kunna se skillnaderna mellan de olika grupperingarna inom varje kategori. Vi ser även vilka frågeställningar som är relevanta för en vidare undersökning. Vi har dock sett tendenser till vad som skulle kunna påverka acceptansen ur vissa frågeställningar men på grund av att svaren varit för entydiga finner vi inte det vara relevant att analysera detta. I analysen kommer vi att mäta varje relevant frågeställning mot acceptansen för att sedan, med hjälp av diagrammen i detta kapitel, kunna plocka fram hur varje grupp är påverkad.

## 7 Analys

---

*I detta avsnitt kommer vi att analysera resultatet.*

---

Vi har räknat ihop svaren för varje frågeställning och dess svarsalternativ. Vi kommer att jämföra varje frågeställning mot acceptansen, det vill säga de frågeställningar som är relevanta och skulle kunna ge svar på om huruvida frågeställningen påverkar acceptansen. Vidare kommer vi att undersöka vilka grupper, det vill säga ålders- samt utbildningsgrupper, som har svarat vad för att kunna bilda oss en uppfattning om vilka grupper som kan ses ha accepterat SMS i SMS-systemet ur varje frågeställnings perspektiv.

### 7.1 Individual differences

#### Ålder

	Började använda systemet				Tillvägagångssätt SMS			
	Omedelbart	Efter ett tag	Aldrig	Ej svar	Oftast	Ibland	Aldrig	Ej svar
16-25	12	3	1	1	8	6	2	1
26-35	1	4			2	2	1	
36-45		1				1		
	Föredrar SMS							
	Oftast	Ibland	Aldrig	Ej svar				
16-25	7	7	2	1				
26-35	2	2	1					
36-45		1						

Tabell 7.1 Ålderns påverkan av acceptansen av SMS i SMS-systemet

Analysen visar tydligt att åldern har en stor betydelse för den begynnande acceptansen. I vår undersökning använde 70 % av dem som är i åldern 16-25 år SMS i systemet

omedelbart medan för de som är 26-35 år är förhållandet 20 %. Om man i stället tittar på den grupp som valde att avvakta innan man började använda SMS i systemet visar det sig att de som är 16-25 år består av knappt 18 % mot 80 % för dem som är 26-35 år. Nu fanns det bara ett svar där personen är 36-45 år men denna person valde också att avvakta en användning.

Det verkar som att när man väl provat på SMS i systemet är det lättare att acceptera det oavsett ålder. Av dem som är 16-25 år använder 47 % ofta SMS i systemet och de som är 26-35 år består av 40 %. Om man tittar på dem som använder det ibland är också förhållandet något liknande, då drygt 35 % av 16-25 åringarna och 40 % av 26-35 åringarna använder det ibland. Personen som är 36-45 år använder också det ibland.

Vad det gäller att föredra SMS i systemet, framgår det av analysen att i stort sett har man föredragit det man använder.

Den grupp som inte ser sig använda SMS i systemet består av drygt 12 % för dem som är 16-25 år respektive 20 % för dem som är 26-35 år. Dock verkar det som ett fåtal visserligen har provat det.

## Utbildning

	Började använda systemet				Tillvägagångssätt SMS			
	Omedelbart	Efter ett tag	Aldrig	Ej svar	Oftast	Ibland	Aldrig	Ej svar
Högskola	2	4	1	1	3	3	2	
Gymnasie	9	3			6	5		1
Grundskola	1				1			
Annan	1	1				1	1	
	Föredrar SMS							
	Oftast	Ibland	Aldrig	Ej svar				
Högskola	3	4	1					
Gymnasie	5	5	1	1				
Grundskola	1							
Annan		1	1					

Tabell 7.2 Utbildningens påverkan av acceptansen av SMS i SMS-systemet

Att utbildning skulle visa sig utgöra en skiljelinje mellan olika acceptansnivåer måste sägas vara väldigt intressant. Av dem som har en gymnasieskola bakom sig började 75% använda SMS i systemet omedelbart, medan för högskoleutbildade är förhållandet 25 %. De som läst en annan utbildning består visserligen bara av två individer i vår undersökning, men en har svarat att personen använde systemet omedelbart. Det finns vidare en som läst grundskolan och denna person använde också SMS i systemet omedelbart.

Analysen pekar på att den grupp som ogärna använder SMS i systemet direkt eller aldrig är just de som har läst på högskolan. Dem som då inte omedelbart började använda detta tillvägagångssätt utgörs av 50 % respektive 25 % för dem som inte använder det, även om en del har testat det.

Detta måste ses i relation till de som läst på gymnasiet, vilka är 25 % som använde SMS efter ett tag samt att ingen har valt att *inte* använda det. Den andra av de två som har läst

en annan utbildning började använda SMS i systemet efter ett tag och en av dem svarar att personen inte använder tillvägagångssättet, således har denne dock provat det.

Personen som läst på grundskolan säger sig använda SMS i systemet ofta, och en av personerna som läst en annan utbildning använder det ibland. Av dem som har en gymnasieutbildning använder 50 % SMS i systemet ofta och drygt 42 % ibland. Förhållandet för de som har gått en högskoleutbildning är i stället drygt 38 % vardera för ofta och ibland.

Man kan översiktligt se att det man använder speglar sig i det man föredrar men dock finns det den skillnaden att av de som läst på gymnasium föredrar *aldrig* drygt 8 % SMS i systemet, och för högskoleutbildade är det 12,5%.

#### Är du tekniskt intresserad?

	Började använda systemet				Tillvägagångssätt SMS			
	Omedelbart	Efter ett tag	Aldrig	Ej svar	Oftast	Ibland	Aldrig	Ej svar
<b>Mycket</b>	2				2			
<b>Något</b>	8	4	1	1	5	6	3	
<b>Lite</b>	3	4			3	3		1
	Föredrar SMS							
	Oftast	Ibland	Aldrig	Ej svar				
<b>Mycket</b>	2							
<b>Något</b>	3	9	2					
<b>Lite</b>	4	1	1	1				

Tabell 7.3 Vi tittar på vilket sätt teknikintresset påverkar acceptansen av SMS i SMS-systemet

Det verkar som att teknikintresset skulle kunna vara en av faktorerna som påverkar acceptansen av SMS i vårt undersökningsobjekt. För de med mycket teknikintresse, vilka utgör drygt 9 %, använder samtliga SMS i systemet omedelbart, och de är 16-25 år med grundskola respektive gymnasie som högsta utbildning. I fallen där det finns ett något teknikintresse, som utgör totalt 61 %, är det 57% av dessa som använde tillvägagångssättet omedelbart samt 33 % som då använde det efter ett tag. Av dem som



använde systemet efter ett tag finner vi annan skola, högskola samt gymnasie jämt fördelade. Majoriteten av dessa är 16-25 år. Tittar man på dem som har ett litet teknikintresse, vilka är totalt 30 %, är det 43 % av denna grupp som använde SMS i systemet omedelbart och då 57 % som valde att använda systemet efter ett tag. Utbildningen för dessa är högskola samt gymnasie och ålderskategorierna är 26-35 och 16-25 år. De sistnämnda utgör en betydligt större del.

När man tittar på i vilken utsträckning som SMS i systemet används för de med lite och något teknikintresse, kan man se att det är i stort sett jämbördiga delar, för sin kategori, som väljer detta tillvägagångssätt oftast respektive ibland. De som har mycket teknikintresse visar istället att alla väljer att oftast använda SMS i systemet. Dock utgör 21 %, av dem som har något teknikintresse, en grupp som aldrig använder det även om det finns en del av dem som har provat det.

Baserat på tekniskt intresse pekas det på att det som de timanställda föredrar inte alltid speglar det de använder. Visserligen gäller detta inte för dem som har mycket teknikintresse då de även oftast föredrar SMS i systemet, men för de andra två kategorierna är det på detta vis. Av dem som har något tekniskt intresse är det 21 % som föredrar att oftast använda SMS som tillvägagångssätt och 64 % för de som föredrar det ibland. De med lite intresse av teknik är det 57 % som oftast föredrar det och 14 % för ibland. De som aldrig föredrar tillvägagångssättet utgör 14 % vardera av både lite och något teknikintresse.

Studien visar att med högre intresse för teknik kan man se tendenser på att acceptansen kommer fortare. Alltså, ju mer tekniskt intresse ju större del av kategorin väljer att använda SMS i systemet omedelbart. När man tittar på vad dem föredrar och vad de använder kan man vid en första anblick tycka att bilden är skev. Men ju lägre tekniskt intresse ju större andel i gruppen föredrar SMS i systemet, för att sen luta åt andra hållet när det gäller användningen. Anledningen till att förhållandet ser ut så i detta fall, kan bero på att det kanske är en teknisk tröskel som måste passeras.

### Tycker du SMS är enkelt att använda?

	Började använda systemet				Tillvägagångssätt SMS			
	Omedelbart	Efter ett tag	Aldrig	Ej svar	Oftast	Ibland	Aldrig	Ej svar
<b>Mycket</b>	12	6	1	1	8	8	3	1
<b>Något</b>	1	1			2			
<b>Lite</b>		1				1		
	Föredrar SMS							
	Oftast	Ibland	Aldrig	Ej svar				
<b>Mycket</b>	8	8	3	1				
<b>Något</b>	1	1						
<b>Lite</b>		1						

Tabell 7.4 Acceptansens påverkan efter hur en individ tycker det är enkelt att använda SMS

Flertalet tycker det är enkelt att använda SMS. Närmare bestämt visar undersökningen att 86,5 % tycker att SMS är mycket enkelt att använda, 9 % tycker det är något enkelt samt 4,5 % tycker att det är lite enkelt. Man kan tillägga att dessa 4,5 % är i åldern 36-45 år. Det mest förvånande, i tabell 7.4, är således att vi inte finner samma spridning som i de andra tabellerna.

### Tycker du SMS ger ökad tillgänglighet?

	Började använda systemet				Tillvägagångssätt SMS			
	Omedelbart	Efter ett tag	Aldrig	Ej svar	Oftast	Ibland	Aldrig	Ej svar
<b>Mycket</b>	7	4	1		5	6	1	
<b>Något</b>	6	3		1	5	2	2	1
<b>Lite</b>		1				1		
	Föredrar SMS							
	Oftast	Ibland	Aldrig	Ej svar				
<b>Mycket</b>	6	5	1					
<b>Något</b>	3	4	2	1				
<b>Lite</b>		1						

Tabell 7.5 Acceptansens påverkan om en individ ser att SMS ökar tillgängligheten

Av dem i tabell 7.5 som anser att SMS ger mycket ökad tillgänglighet började 58% använda systemet omedelbart, hos dessa föredrar 41 % oftast att använda SMS som tillvägagångssätt. Av de 52 % som tycker SMS ger mycket ökad tillgänglighet var 83% mellan 16-25 år och 17 % mellan 26-35 år. Detta kan bero på vad Agarwal kallar *individual differences* där människor har olika perspektiv på teknik. I detta fall har personerna som svarat visat individuella skillnader på hur mycket tillgänglighet SMS användande ger för den personen som svarat på frågan. Vad vi ser här är att vikten av tillgänglighet påverkar användande av systemet, fastän vi inte kan veta exakt vilka faktorer som ligger bakom att de anser att användande av SMS ger större eller mindre grad av tillgänglighet. Åldern kan, som ovan visar vara en bidragande faktor.

### Övriga *individual differences*

Vi har inte kunnat fånga något annat av denna kategori, eftersom skillnaderna inte har varit tillräckligt stora.

## 7.2 Managerial Interventions

**Får du hjälp vid användning av SMS-systemet av din arbetsledare eller någon form av support, när du behöver det?**

	Började använda systemet				Tillvägagångssätt SMS			
	Omedelbart	Efter ett tag	Aldrig	Ej svar	Oftast	Ibland	Aldrig	Ej svar
<b>Oftast</b>	7	2			3	5		1
<b>Ibland</b>	5	3			5	3		
<b>Aldrig</b>	1	3	1	1	2	1	3	
	Föredrar SMS							
	Oftast	Ibland	Aldrig	Ej svar				
<b>Oftast</b>	4	3	1	1				
<b>Ibland</b>	4	4						
<b>Aldrig</b>	1	3	2					

Tabell 7.6 visar i vilken mån de timanställda använder systemet på grund av en support från arbetsgivarorganisationen

Som vi ser i tabell 7.6 har av dem som får support av arbetsorganisationen i systemet *oftast* eller *ibland*, började 72 % använda systemet omedelbart. Detta kan bero på att de känner att de fick omedelbart stöd av sin egen organisation eller den kundservice företaget som skapat systemet tillhandahåller. Av dessa 72 % får support på systemet *oftast* eller *ibland* var 82 % i åldern mellan 16-25 år. Av dem som aldrig anser sig få support är 33 % mellan 26-35, 16 % mellan 36-45 och endast 50 % mellan 16-25 år. Detta visar tydligt på hur den yngre generationen upplever en större grad av support. Detta kan bero på att de redan är familjära med tekniken, eller att de har lägre krav på support. Arbetsledarens inställning till systemet och påverkan att hjälpa användaren att använda systemet går han i hand enligt Agarwals managerial interventions där arbetsledarens inställning och vilja att hjälpa användaren påverkar acceptansen av systemet. Mycket riktigt 80 % av dem som *aldrig* får någon support tagit längre tid på sig att använda systemet eller en har en obefintlig användning förekommit än de som *oftast* får support. Av dem som *oftast* får support har 13 % använt SMS oftast som tillvägagångssätt vid svar av meddelandet. Supportdelen i managerial interventions har alltså inte påverkat användaren till den grad att han/hon använder SMS tjänsten fullt ut, utan använder sig av inloggning via hemsidan eller att ringa som alternativ vid svar. Om detta beror på att supporten inte är tillräcklig är tveksamt, då funktionaliteten av systemet kanske inte är tillfredställande. Det kan nog upplevas som enklare att logga in på en hemsida om en Internetansluten dator finns tillgänglig.

### Håller du mobiltelefonen påslagen med rädsla för att missa ett arbetstillfälle?

	Började använda systemet				Tillvägagångssätt SMS			
	Omedelbart	Efter ett tag	Aldrig	Ej svar	Oftast	Ibland	Aldrig	Ej svar
Oftast	2	1	1		2	1	1	
Ibland	8	6			6	6	1	1
Aldrig	3	1		1	2	2	1	
	Föredrar SMS							
	Oftast	Ibland	Aldrig	Ej svar				
Oftast	2	2						
Ibland	5	6	2	1				
Aldrig	2	2	1					

Tabell 7.7 visar om de timanställda känner ett tvång av att ha mobiltelefonen på som en acceptans

Av dem som har mobiltelefonen påslagen ibland med rädsla av att missa ett arbetstillfälle började alla att använda systemet omedelbart eller efter ett tag. Det ta visar att en stor del av oftast eller ibland har mobiltelefonen påslagen, vilket kan ses som ett visst tvång på användarna eftersom de har telefonen påslagen i syftet att inte missa en arbetsförfrågan.

### Känner du att arbetsledaren tycker det är viktigt att använda SMS-systemet?

	Började använda systemet				Tillvägagångssätt SMS			
	Omedelbart	Efter ett tag	Aldrig	Ej svar	Oftast	Ibland	Aldrig	Ej svar
Ja	8	6			5	8		1
Ibland	4	2	1	1	4	1	3	
Nej	1				1			
	Föredrar SMS							
	Oftast	Ibland	Aldrig	Ej svar				
Ja	6	6	1	1				
Ibland	2	4	2					
Nej	1							

Tabell 7.8 visar hur de timanställda upplever ett tvång av att använda systemet

Om vi, i tabell 7.8, börjar med att titta på vad man tror att arbetsledaren tycker och på hur man svarat på frågan hur ofta man använder SMS som sitt tillvägagångssätt finner vi att; Av dem som *ibland* känner att arbetsledaren tycker att det är viktigt att använda systemet är det 50 % som *oftast* använder SMS som tillvägagångssätt. Av dessa använder 12,5 % SMS *ibland* och 37,5 % använder *aldrig* SMS. Av dem som *alltid* känner att arbetsledaren tycker att det är viktigt att använda systemet är det 61,5 % som använder SMS *ibland* och 38,5 % som *oftast* väljer SMS som sitt tillvägagångssätt. 4,5 % känner *inte* att arbetsledaren tycker det är viktigt att använda systemet men har svarat att man *oftast* använder SMS som sitt tillvägagångssätt. Den individ som aldrig upplever att chefen tycker att systemet är viktigt har svarat att den *oftast* både föredrar och använder SMS.

En stor del, 61 %, har svarat att de känner att arbetsledaren tycker att systemet är viktigt att använda. Av dessa är 71,5 % mellan 16 och 25 år. Av dem som svarat *ibland* på samma fråga följer ett avtagande mönster, det vill säga att från svarsalternativ *Ja* till *ibland* och *Nej* minskar antalet individer.

När vi tittar på vad de som svarat *Ja* på frågan om man tror att arbetsledaren tycker att systemet är viktigt och *oftast* på frågan om hur ofta man använder SMS, så finner vi fem individer. Om vi, på samma förstafråga, hoppar fram till *ibland* på frågan om hur ofta man använder SMS, så finner vi åtta individer. Om vi vidare hoppar ner en rad till frågan om man tror att arbetsledaren tycker att systemet är viktigt *ibland*, och där man svarat att man *oftast* använder SMS som tillvägagångssätt, så finner vi fyra personer.

Tittar vi på resterande svarsalternativ finner vi så småningom en diagonalt neråtgående trend som tyder på att om man tror att arbetsledaren tycker att systemet är viktigt så använder man gärna SMS som tillvägagångssätt. Det finns dock en individ som går emot trenden och vi tror att det är en individ som möjligtvis kan synliggöras i någon av de andra tabellerna.

### 7.3 Social influences

Vi har inte kunnat finna något via *social influences* som har varit av betydelse för acceptansen i detta system.

### 7.4 Situational influences

#### Upplever du att hanteringen med koderna är besvärlig via SMS?

	Började använda systemet				Tillvägagångssätt SMS			
	Omedelbart	Efter ett tag	Aldrig	Ej svar	Oftast	Ibland	Aldrig	Ej svar
<b>Alltid</b>		1	1				2	
<b>Ibland</b>	7	2			4	4		1
<b>Aldrig</b>	6	5		1	6	5	1	
	Föredrar SMS							
	Oftast	Ibland	Aldrig	Ej svar				
<b>Alltid</b>		1	1					
<b>Ibland</b>	4	4		1				
<b>Aldrig</b>	5	5	2					

Tabell 7.9 visar hur kodhanteringen kan påverka acceptansen av SMS i detta system

Enligt figur 6.9 kan man se att endast en liten del, två personer, upplever *alltid* besvärligheter vid hanteringen med koderna. Dessa båda tillhör inte den äldre ålderskategorin, vilket vi tidigare förmodat. Istället har den äldsta personen svarat att man *aldrig* har problem med koderna. Om vi tittar vidare på de andra åldrarna känner 47 % av dem som är 16-25 år och 60 % av dem som är 26-35 år att man *aldrig* har något problem med koderna. Då vi också undersöker dem som *ibland* känner att de har besvär, vilka är 47 % av åldern 16-25 år och 20 % av åldern 26-35, så kan vi utläsa att det är en jämförelsevis stor del som inte har något större problem med koderna.

Eftersom koderna består av fem siffror har vi resonerat oss fram till att det inte nödvändigtvis är siffersystemet som är besvärligt utan kanske istället att man rent

allmänt har svårigheter med siffror eller att man tycker det är svårt att komma ihåg en sifferserie. Det skulle också kunna vara så att koderna upplevs mer besvärliga då man ska svara samtidigt som man utför någon annan aktivitet. En möjlig lösning skulle då kunna vara att man istället svarar på en tid med sitt namn.

Om vi går tillbaka till tabell 7.9; Det mest markanta i tabellen är att de som känner att kodhanteringen *ibland* är besvärlig började också använda systemet omedelbart.

Där individerna svarat att de *aldrig* känner något besvär finner vi den största skillnaden i att en individ som svarat att den *aldrig* föredrar SMS, också svarat att den oftast använder SMS som tillvägagångssätt. Detta betyder att individen inte är särskilt förtjust i SMS som tillvägagångssätt men använder det ändå, vilket visar på ett visst tvång.

#### Känner du alltid att du kan svara via SMS direkt när det dyker upp en ledig tid?

	Började använda systemet				Tillvägagångssätt SMS			
	Omedelbart	Efter ett tag	Aldrig	Ej svar	Oftast	Ibland	Aldrig	Ej svar
<b>Alltid</b>	5	1			4	2		
<b>Ibland</b>	8	5		1	6	6	1	1
<b>Aldrig</b>		2	1			1	2	
	Föredrar SMS							
	Oftast	Ibland	Aldrig	Ej svar				
<b>Alltid</b>	4	2						
<b>Ibland</b>	5	7	1	1				
<b>Aldrig</b>		1	2					

Tabell 7.10 visar hur möjligheten att kunna svara påverkar acceptansen av SMS i SMS-systemet

Vi har förstått att vi inte kan få fram de specifika situationerna i vilka de timanställda känner att det är svårt att svara, men vi har dock funnit en del intressanta punkter som skulle kunna peka på en svårighet i att kunna svara direkt på en förfrågan.



För det första så är det väldigt få, 13 %, som känner att de *aldrig* kan svara direkt på en förfrågan, vilket är något som vi innan undersökningen trodde skulle utgöra en större del. Detta betyder att det endast finns ett fåtal irritationsmoment, vilket kan bero på sättet man svarar på och var man svarar. Ett möjligt scenario skulle då kunna vara att man får en förfrågan via SMS när man kör bil, och svarar genom antingen att ringa och ge besked eller genom att vänta med att lämna besked tills man nått sin destination. Ytterligare ett scenario skulle kunna vara att man endast använder mobiltelefonen för att ta emot förfrågningar för att sedan svara genom att ringa eller genom inloggning via webbsidan.

Det visar sig också vara relativt få, 26 %, i gruppen som svarade att de *alltid* kan svara direkt via SMS, vilket också kändes förvånande eftersom vi trodde att knappt någon alls skulle svara på detta alternativ. Detta kan vara en följd av att många av dem som besvarade frågorna var av åldern 16-25 och att man kanske har en större förmåga att använda sig av detta medium.

Majoriteten av de timanställda, 61 %, svarade att de *ibland* kände att de kunde svara direkt på en förfrågan vilket även är den grupp där flest svarade att de började använda systemet omedelbart.

Det är värt att notera att tillvägagångssätt via SMS och att föredra SMS skiljer sig åt hos dem som svarat att de *ibland* har möjlighet att svara direkt, det vill säga fler har svarat att de använder SMS som tillvägagångssätt medan ett mindre antal svarat att det föredrar detta. Kan det tyda på ett visst tvång?

## 7.5 Bortfall

Vi fick en svarsfrekvens på 23 % vilket kan tyckas vara ett stort bortfall. Anledningen till att bortfallet var större än vi räknat med kan bero på det tillvägagångssätt vi valde att göra enkätundersökningen. Eftersom vi skickade ut e-post med en länk till ett webbaserat formulär kan det vara så att färre personer har valt att svara på detta, både på grund av det är lättare att förbise ett e-post eller att mejlet ej har kommit fram till mottagaren. Vi skickade ut en påminnelse till alla användare av systemet däremot hade vi ingen direktkommunikation med användarna eller någon arbetsledare som skulle kunna påverka vår svarsfrekvens.



Figur 7.1 visar förhållandet mellan bortfall och svarsfrekvens

## 8 Diskussion & slutsats

---

*I detta avsnitt sammanfattar vi resultatet och tar fram det mest markanta vi kunnat se.*

---

Vår förhoppning om att Agarwals modell skulle vara ett bra ramverk att applicera visade sig vara god. Vi har genom denna modell kunnat titta på interaktionen mellan användare och ett system, utifrån det har vi lyckats ta fram frågeställningar samt svar ur detta ramverk som vi tycker har gett oss en bra bild av sambanden som finns i acceptansen av SMS i ett SMS-system. Trots det stora bortfallet så har vi ändå lyckats fånga en del viktiga punkter som inte minst kan vara användbara för en utvecklare av ett sådant system.

Det visade sig att den yngre generationen har lättare för att ta till sig ny teknologi och funktionalitet än den äldre. I denna undersökning hade den yngre generationen störst andel gymnasieutbildade och vi har sett att dessa också har lättare för att anamma det nya än för de med högre utbildning.

Teknikintresset visade sig, i vår undersökning, spela en roll för acceptansen vid den tidpunkt då man valde att använda systemet. Vi tror att ett tekniskt intresse också föder en nyfikenhet inför nya system och ju större intressen man har för teknik ju lättare har man för att använda ett sådant system.

Undersökningen visade tydliga indikationer på att det som arbetsorganisationen står för, vad gäller SMS-systemet, påverkar i stor mån de anställdas användning av systemet. Vår studie pekade på just detta fenomen.

Om det visar sig finnas någon form av support från arbetsgivarorganisationen av något slag som användaren vet att den har tillgång till så visade det sig i vår undersökning att användandet av SMS i systemet påbörjades på ett tidigare stadium. Anmärkningsvärt är också att den äldre generationen verkade tycka att de inte får tillräckligt med support,

till skillnad mot den yngre generationen. Detta kan också ha att göra med att den yngre generationen inte hade samma behov av support.

Vi hade från början trott att de äldre skulle ha svårare för att hantera SMS-funktionerna i mobiltelefonerna, och det visade sig att det inte fanns tendenser till att det var så, men vi vågar inte dra några slutsatser på grund av att svaren från de äldre är så få. Något som förvånade oss var att den äldsta personen svarade att denne aldrig hade besvär med kodhanteringen. Det hade inte heller flertalet av den näst högsta ålderskategorin som svarade i vår undersökning. De kan nog sägas vara allmänt erkänt att den yngre generationen har lättare för att hantera nya system men det verkade istället vara på motsatt sätt, det vill säga i detta fall är det svårare för de yngre än för de äldre att hantera koderna som finns i arbetsförfrågan och skickas ut via SMS.

Genom vår undersökning har det visat sig att frågeställningarna som ligger runt *social influences* är överflödiga eftersom SMS har så stor spridning. Vi tror inte att Agarwal har haft fel när hon har sammanställt sin modell, men i vårt fall har vi tyvärr inte lyckats fånga något av detta. Vi tror dock att det ger en viss påverkan men vi kan inte få det bekräftat genom de frågeställningar vi använde. Möjligtvis hade vi kunnat få ett annat svar om vi i de frågeställningar vi använde hade haft en annan skala.

SMS-tjänsten skiljer sig från andra typer av kommunikationsmedel. Den största skillnaden är att ett meddelande kan skickas ut till ett stort antal människor som har gjort sig direkt tillgängliga via sina mobiltelefoner. Skulle ett e-post meddelande skickas ut till samma personer skulle de inte omedelbart ta emot meddelandet såvida de inte redan satt vid datorn. Med hjälp av SMS utnyttjas den tillgänglighet som mobiltelefoni erbjuder. Relaterat till det SMS-baserade system vi undersökt är mobiliteten grundläggande för att systemet ska fungera och personal snabbt ska kunna kallas in.

Baserat på vår undersökning är acceptansen av att använda SMS i ett system beroende av många olika aspekter. Det som systemutvecklare kan göra innan de påbörjar bygga en sådan typ av system är att se till att support från arbetsgivarorganisationen finns

tillgänglig och att användarna vet var de ska vända sig om de behöver support, då det har visat sig att god support har lett till en tidigare användning av systemet. Systemutvecklaren kan redan innan systemet är färdigutvecklat utbilda personal, så att mindre support behövs när systemet finns tillgängligt för användning.

Vi stötte på problem som vi lyckades lösa då vi skrev uppsatsen, men vi är övertygade om att vi inte hade kunnat göra ett bättre arbete med de kunskaper vi hade. Det som kändes mest frustrerande var att vi inte fick så många svar som vi hoppats på, men vi kunde inte påverka antalet svar eftersom vi inte hade någon personlig kontakt med de timanställda. Vi tror dock att tillvägagångssättet de timanställda fick besvara enkäten på, gjorde att vi gick miste om ett mindre antal svar. Likväl sparade vi tid eftersom vi fick svaren jämförelsevis snabbt. Vi kände också att vi borde ha formulerat om eller strukit vissa frågor eftersom dessa inte gav oss svar på våra egentliga frågeställningar.

Vi känner emellertid att vi har lyckats skapa oss en bild om vad det är som gör att en användare i en organisation vill använda SMS. Dock känner vi att det finns möjlighet till vidare undersökningar inom detta område för att ytterligare klargöra vad det är som påverkar de timanställda i acceptansen av SMS i ett SMS-system.

## 9 Framtida forskning

---

*I detta avsnitt går vi genom den framtida användningen av SMS.*

---

### **Tillgänglighet**

Begreppet tillgänglighet har drastiskt förändrats de senaste åren och *”denna nya tillgänglighetsstress gör många beroende av mobiltelefonen och har slagit sönder begreppet arbetstid”* (Den mobila verkligheten, Anders Jonsson, 2001). Förut var det viktigt att vara på rätt plats vid rätt tid och vara med i direktkommunikationen för att vara tillgänglig, idag däremot räcker det med att ha mobiltelefonen påslagen för att visa sig tillgänglig för andra. Det är mycket lättare att nå personer idag än det var tidigare och begreppet tillgänglighet handlar inte alltid om att vara på rätt plats rätt tid, utan de mobila tjänsterna har förändrat förhållningssättet till tillgänglighet. Vidare beskriver Anders Jonsson *”Det är så lätt att nå individer via deras personliga mobiltelefon att många företag har problem med att man inte respekterar den hierarki som finns. I diskussioner och projekt tar man med de personer som är tillgängliga just för tillfället och inte alltid de som är bäst lämpade för uppgiften”*. Sker detta kommer inte uppgifterna bli så bra utförda som de kunde ha blivit, såvida inte de som är bäst tillämpade arbetar med uppgiften. Att vara tillgänglig handlar om att ge sin potentiella tid utrymme för kommunikation. Människor i dagens kultur upplever tid som en bristvara och det är just att vara tillgängliga dygnet runt som människor *”sparar”* tid för andra uppgifter.

### **SMS-tjänster utvecklade på grund av ökad tillgänglighet**

Med anledning av att tillgängligheten har ökad efter mobiltelefonernas intåg har SMS-tjänstens uppkomst varit en naturlig del av utvecklingen av mobila tjänster. Vi har sökt efter olika typer av SMS-baserade tjänster och har hittat olika företag som erbjuder

system för att utnyttja den tillgänglighet som finns hos människor idag. Ett företag som heter Mobipro Mobile gateway ([http://www.mobipro.se/download/mobipro\\_mmg.pdf](http://www.mobipro.se/download/mobipro_mmg.pdf)), möjliggör mobil åtkomst via SMS till information som för företaget såsom mail, tidrapportering etc.

KTHs bibliotek har även gjort det möjligt för sina kunder att påminnas om lån samt inkomna böcker via SMS. Systemet heter Liblet och är utvecklat av ett företag kallat Portalify (<http://www.kth.se/aktuellt/press/pressmeddelanden/2003/sms.html>).

Tjänsterna är innovativa och intressanta, frågan om hur dessa system används och hur stor acceptans användare har till sådana system var en fråga vi ville få svar på när vi genomförde vår undersökning

### **Vad framtiden har att erbjuda**

SMS-funktionen på mobiltelefonen kommer förmodligen ytterligare att utnyttjas av organisationer i olika syften. Vi har inom projektgruppen diskuterat vilka möjligheter som finns för organisationer gällande användning av SMS. För företag som jobbar med all typ av informationsspridning är SMS ett bra sätt att direkt nå ut till sin målgrupp. Företeelsen ”spam” inom mobiltelefonbranschen är bara en tidsfråga eftersom allt fler och fler företag börjar skicka reklamerbjudande via SMS. Det är inte bara i reklam syfte som SMS används och det är den biten av tjänsten som ligger i vårt intresse. Säkerhetsbranschen kan använda SMS för att varna människor om eventuella faror på vissa platser, t.ex. brand, gasläckage och dylikt. SMS-tjänsten kan alltså användas i många olika syften och sammanhang.

Framtida forskning inom detta område hade kunnat inkludera fler företag och olika typer av SMS-baserade system för att kunna se ännu starkare mönster av vad som påverkar acceptansen. Vad som även skulle kunna göras är att hitta respondenter av en äldre ålderskategori för att i större utsträckning se hur stor påverkan åldern har på acceptansen av ett SMS-baserat system. Vad som ytterligare hade kunnat undersökas är till hur stor del funktionaliteten och programvaran i mobiltelefonen påverkar acceptansen av systemet i relation till själva systemet.

## 10 Referenser

### Skriftliga källor

Agarwal, R (2000). *Individual Acceptance of Information Technology*, In Zmud, editor, Framing the Domains of IT Management: Projecting the Future....Through the Past. Cincinnati, Ohio: Pinnaflex Educational Resources.

Backman, J (1998). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur

Bryman, A (2002). *Strategier i samhällsvetenskaplig forskning*. Liber AB.

DeLone & McLean (2003). *The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update*. Journal of Management Information Systems 19 (4), 9-30.

Jonsson, A (2001). *Den mobila verkligheten*. Stockholm: Ekerlids förlag.

Nilsson, A (2002). *Vad används SMS till, egentligen?* Uppsala Universitet.

Norstedts svenska ordbok (2004). Norstedts Ordbok

Robey & Boudreau (2000). *Organizational Consequences of Information Technology: Dealing with Diversity in Empirical Research*. In Zmud. Editor, Framing the Domains of IT Management: Projecting the Future....Through the Past. Cincinnati, Ohio: Pinnaflex Educational Resources.

### Elektroniska källor

*HiQ – Teknisk ordlist*

[www dokument]. URL

<http://www.hiq.se/html/sv/pages/top/Tekordlista.html>

Swedén, A (2003). *KTH-bibliotek först med boklån via SMS*

[www dokument]. URL

<http://www.kth.se/aktuellt/press/pressmeddelanden/2003/sms.html>

*Mobipro Mobile Gateway*

[www dokument]. URL

[http://www.mobipro.se/download/mobipro\\_mmg.pdf](http://www.mobipro.se/download/mobipro_mmg.pdf)

Företagets egna digitala bilder, 2005



I bilaga 1 har vi valt att dölja företagets namn. Istället för detta använder vi \*\*.

## Undersökning om människors nivå av acceptans gällande SMS-system

Vi är tre studenter som skriver C-uppsats vid institutionen för Informatik vid Lunds universitet. Vi är intresserade av det som påverkar att man accepterar en teknologi, i det här fallet ett SMS-system. Din röst är därför viktig både för vårt arbete och för din egen situation som användare. Nedan följer ett antal frågor som handlar om ditt beteende och din attityd till SMS och SMS-systemet. Frågorna är sammanflätade och kommer att ge oss en helhetsbild av din acceptansnivå, försök därför svara så ärligt du kan. Enkäterna behandlas anonymt.

Med vänliga hälsningar

Johan Dahlqvist Paul Hedberg Niklas Velander

Har du frågor går det bra att kontakta oss via e-post på [johan.dahlqvist@hermes.ics.lu.se](mailto:johan.dahlqvist@hermes.ics.lu.se)

*Tack för att du tar dig tid att svara på dessa frågor, klicka i det alternativ på varje fråga som passar dig bäst.*

*Klicka på knappen "skicka in svaren" när du fyllt i formuläret, knappen hittar du längst ner på sidan.*

### 1. Ålder

- 16-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56 -65
- 66-

### 2. Kön

- Man
- Kvinna

**3. Motsvarande högsta avslutade utbildning**

- Grundskola
- Gymnasie
- Högskola
- Annan

**4. Har du redan innan användandet av detta system erfarenhet av SMS?**

- Ja
- Nej

**5. Är du tekniskt intresserad?**

- Lite
- Något
- Mycket

**6. Tycker du att det är viktigt att vara tillgänglig för din omgivning (familj, vänner, arbetskamrater etc.) via SMS?**

- Nej
- Ibland
- Ja

**7. Använder din omgivning (familj, vänner, arbetskamrater etc.) SMS?**

- Nej
- Ibland
- Ja

**8. Tycker du SMS är enkelt att använda?**

- Vet ej
- Lite

- Något
- Mycket

**9. Tycker du SMS ger ökad tillgänglighet?**

- Vet ej
- Lite
- Något
- Mycket

**10. När du svarar på en förfrågan från \*\*, vilket föredrar du??**

**A. SMS**

- Aldrig  Ibland  Oftast

**B. Inloggning via webbsida**

- Aldrig  Ibland  Oftast

**C. Ringa**

- Aldrig  Ibland  Oftast

**11. Får du hjälp vid användning av \*\* av din arbetsledare eller support i någon form, när du behöver det?**

- Aldrig
- Ibland
- Oftast

**12. Upplever du att du har större chans att få den lediga tiden om du svarar via SMS än att ringa eller logga in på tjänsten?**

- Aldrig
- Ibland
- Oftast

**13. Håller du mobiltelefonen påslagen med rädsla för att missa ett arbetstillfälle?**

- Aldrig
- Ibland
- Oftast

**14. När du svarar på en förfrågan från \*\*, hur går du tillväga?**

**A. Med hjälp av SMS**

- Aldrig  Ibland  Oftast

**B. Med hjälp av inloggning via webbsida**

- Aldrig  Ibland  Oftast

**C. Med hjälp av telefon**

- Aldrig  Ibland  Oftast

**15. Får du hjälp av din omgivning (familj, vänner, arbetskamrater etc.) när det gäller SMS?**

- Aldrig
- Ibland
- Ofta

**16. Får du SMS av någon annan utöver \*\*?**

- Aldrig
- Ibland
- Ofta

**17. Skickar du SMS till någon annan utöver \*\*?**

- Aldrig
- Ibland
- Ofta

**18. Känner du att arbetsledaren tycker det är viktigt att använda \*\*?**

- Nej
- Ibland
- Ja

**19. När började du svara direkt via SMS till systemet, istället för att ringa eller logga in via websidan?**

- Aldrig
- Omedelbart
- Efter ett tag

**20. Upplever du att hanteringen med koderna är besvärlig via SMS?**

- Aldrig
- Ibland
- Alltid

**21. Känner du alltid att du kan svara via SMS direkt när det dyker upp en ledig tid?**

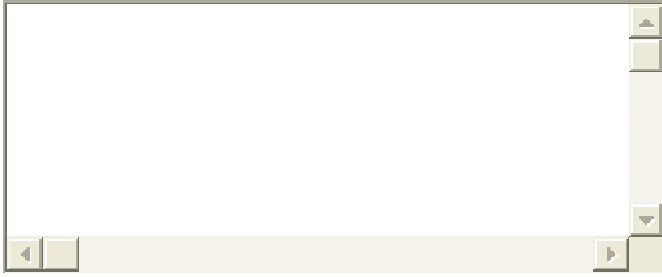
- Aldrig
- Ibland
- Alltid

**\*\*s egna frågor**

**22. Vad tycker du om \*\* SMS-funktion?**

- Dåligt
- Mindre bra
- OK
- Bra
- Mycket bra

**23. Vad vill du ska förbättras/förändras i \*\*?**



Skicka in svaren

Svar 1

Skickat: den 6 december 2005 15:55

Till: niklas.velander@elitfotboll.se

Ämne: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Tuesday, December 6, 2005 at 15:55:19

-----  
1: 16-25  
2: Kvinna  
3: gymnasie  
4: Ja  
5: Lite  
6: Ibland  
7: Ja  
8: Mycket  
9: Mycket  
10a: Aldrig  
10b: Oftast  
10c: Ibland  
11: Oftast  
12: Aldrig  
13: Ibland  
14a: Ibland  
14b: Oftast  
14c: Oftast  
15: Aldrig  
16: Oftast  
17: Ofta  
18: Ja  
19: Efter ett tag  
20: Aldrig  
21: Aldrig  
-----

Svar 2

Skickat: den 6 december 2005 16:01

Till: niklas.velander@elitfotboll.se

Ämne: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Tuesday, December 6, 2005 at 16:00:48

-----

- 1: 16-25
- 2: Kvinna
- 3: Högskola
- 4: Ja
- 5: Något
- 6: Ja
- 7: Ja
- 8: Mycket
- 9: Mycket
- 10a: Ibland
- 10b: Ibland
- 10c: Ibland
- 11: Ibland
- 12: Ibland
- 13: Aldrig
- 14a: Ibland
- 14b: Oftast
- 14c: Oftast
- 15: Aldrig
- 16: Oftast
- 17: Ofta
- 18: Ja
- 19: Efter ett tag
- 20: Ibland
- 21: Ibland

-----



Svar 3

Skickat: den 7 december 2005 10:25

Till: niklas.velander@elitfotboll.se

Ämne: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Wednesday, December 7, 2005 at 10:24:36

-----

1: 16-25  
2: Kvinna  
3: gymnasie  
4: Ja  
5: Lite  
6: Ja  
7: Ja  
8: Mycket  
9: Något  
10b: Oftast  
11: Oftast  
12: Oftast  
13: Ibland  
14b: Oftast  
15: Aldrig  
16: Oftast  
17: Ofta  
18: Ja  
19: Omedelbart  
20: Ibland  
21: Ibland

-----

Svar 4

Skickat: den 6 december 2005 16:29

Till: niklas.velander@elitfotboll.se

Ämne: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Tuesday, December 6, 2005 at 16:29:15

---

- 1: 16-25
  - 2: Kvinna
  - 3: Annan
  - 4: Ja
  - 5: Något
  - 6: Ja
  - 7: Ja
  - 8: Mycket
  - 9: Mycket
  - 10a: Ibland
  - 10b: Ibland
  - 10c: Aldrig
  - 11: Ibland
  - 12: Oftast
  - 13: Oftast
  - 14a: Ibland
  - 14b: Oftast
  - 14c: Aldrig
  - 15: Aldrig
  - 16: Oftast
  - 17: Ofta
  - 18: Ja
  - 19: Omedelbart
  - 20: Aldrig
  - 21: Ibland
-

Svar 5

Skickat: den 6 december 2005 16:46

Till: niklas.velander@elitfotboll.se

Ämne: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Tuesday, December 6, 2005 at 16:46:19

-----

- 1: 26-35
- 2: Kvinna
- 3: Högskola
- 4: Ja
- 5: Lite
- 6: Ja
- 7: Ja
- 8: Mycket
- 9: Något
- 10a: Ibland
- 10b: Ibland
- 10c: Ibland
- 11: Ibland
- 12: Ibland
- 13: Ibland
- 14a: Ibland
- 14b: Oftast
- 14c: Ibland
- 15: Aldrig
- 16: Oftast
- 17: Ofta
- 18: Ja
- 19: Efter ett tag
- 20: Aldrig
- 21: Ibland

-----

Svar 6

Skickat: den 6 december 2005 16:50

Till: niklas.velander@elitfotboll.se

Ämne: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Tuesday, December 6, 2005 at 16:50:11

---

1: 16-25  
2: Kvinna  
3: gymnasie  
4: Ja  
5: Lite  
6: Ja  
7: Ja  
8: Mycket  
9: Mycket  
10a: Oftast  
10b: Ibland  
10c: Ibland  
11: Oftast  
12: Ibland  
13: Ibland  
14a: Oftast  
14b: Oftast  
14c: Aldrig  
15: Aldrig  
16: Oftast  
17: Ofta  
18: Ja  
19: Omedelbart  
20: Aldrig  
21: Ibland

---

Svar 7

Skickat: den 6 december 2005 17:09

Till: niklas.velander@elitfotboll.se

Ämne: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Tuesday, December 6, 2005 at 17:08:42

---

- 1: 16-25
  - 2: Kvinna
  - 3: gymnasie
  - 4: Ja
  - 5: Något
  - 6: Ja
  - 7: Ja
  - 8: Mycket
  - 9: Något
  - 10a: Ibland
  - 10b: Oftast
  - 10c: Ibland
  - 11: Oftast
  - 12: Ibland
  - 13: Aldrig
  - 14a: Ibland
  - 14b: Oftast
  - 14c: Ibland
  - 15: Aldrig
  - 16: Oftast
  - 17: Ibland
  - 18: Ja
  - 19: Omedelbart
  - 20: Aldrig
  - 21: Ibland
-

Svar 8

Skickat: den 6 december 2005 17:14

Till: niklas.velander@elitfotboll.se

Ämne: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Tuesday, December 6, 2005 at 17:14:01

---

1: 26-35  
2: Kvinna  
3: Högskola  
4: Ja  
5: Lite  
6: Ja  
7: Ja  
8: Mycket  
9: Mycket  
10a: Oftast  
10b: Ibland  
10c: Aldrig  
11: Oftast  
12: Oftast  
13: Ibland  
14a: Ibland  
14b: Oftast  
14c: Aldrig  
15: Aldrig  
16: Oftast  
17: Ofta  
18: Ja  
19: Efter ett tag  
20: Ibland  
21: Ibland

---

Svar 9

Skickat: den 6 december 2005 17:15

Till: niklas.velander@elitfotboll.se

Ämne: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Tuesday, December 6, 2005 at 17:15:27

---

- 1: 16-25
  - 2: Kvinna
  - 3: gymnasie
  - 4: Ja
  - 5: Något
  - 6: Ja
  - 7: Ja
  - 8: Mycket
  - 9: Mycket
  - 10a: Oftast
  - 10b: Oftast
  - 10c: Ibland
  - 11: Oftast
  - 12: Oftast
  - 13: Ibland
  - 14a: Oftast
  - 14b: Oftast
  - 14c: Ibland
  - 15: Aldrig
  - 16: Oftast
  - 17: Ofta
  - 18: Ibland
  - 19: Omedelbart
  - 20: Ibland
  - 21: Ibland
-

Svar 10

Skickat: den 6 december 2005 17:44

Till: niklas.velander@elitfotboll.se

Ämne: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Tuesday, December 6, 2005 at 17:43:46

---

1: 16-25  
2: Kvinna  
3: gymnasie  
4: Ja  
5: Något  
6: Ja  
7: Ja  
8: Mycket  
9: Mycket  
10a: Ibland  
10b: Oftast  
10c: Ibland  
11: Oftast  
12: Oftast  
13: Ibland  
14a: Ibland  
14b: Oftast  
14c: Ibland  
15: Aldrig  
16: Oftast  
17: Ofta  
18: Ibland  
19: Omedelbart  
20: Ibland  
21: Alltid

---



Svar 11

Skickat: den 6 december 2005 18:09

Till: niklas.velander@elitfotboll.se

Ämne: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Tuesday, December 6, 2005 at 18:08:30

-----

- 1: 16-25
- 2: Kvinna
- 3: gymnasie
- 4: Ja
- 5: Lite
- 6: Ja
- 7: Ja
- 8: Mycket
- 9: Mycket
- 10a: Oftast
- 10b: Oftast
- 10c: Ibland
- 11: Aldrig
- 12: Oftast
- 13: Aldrig
- 14a: Oftast
- 14b: Aldrig
- 14c: Aldrig
- 15: Aldrig
- 16: Oftast
- 17: Ofta
- 18: Ja
- 19: Omedelbart
- 20: Aldrig
- 21: Alltid

-----

Svar 12

Skickat: den 6 december 2005 18:59

Till: niklas.velander@elitfotboll.se

Ämne: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Tuesday, December 6, 2005 at 18:59:11

-----

- 1: 26-35
- 2: Kvinna
- 3: Högskola
- 4: Ja
- 5: Något
- 6: Ja
- 7: Ja
- 8: Mycket
- 9: Mycket
- 10a: Oftast
- 10b: Ibland
- 10c: Ibland
- 11: Ibland
- 12: Oftast
- 13: Ibland
- 14a: Oftast
- 14b: Oftast
- 14c: Aldrig
- 15: Aldrig
- 16: Oftast
- 17: Ofta
- 18: Ja
- 19: Omedelbart
- 20: Aldrig
- 21: Alltid

-----

Svar 13

Skickat: den 6 december 2005 20:05

Till: niklas.velander@elitfotboll.se

Ämne: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Tuesday, December 6, 2005 at 20:05:20

-----

- 1: 16-25
- 2: Kvinna
- 3: gymnasie
- 4: Ja
- 5: Något
- 6: Ja
- 7: Ja
- 8: Mycket
- 9: Mycket
- 10a: Ibland
- 10b: Oftast
- 10c: Aldrig
- 11: Oftast
- 12: Oftast
- 13: Ibland
- 14a: Ibland
- 14b: Oftast
- 14c: Aldrig
- 15: Aldrig
- 16: Oftast
- 17: Ofta
- 18: Ja
- 19: Omedelbart
- 20: Ibland
- 21: Alltid

-----

Svar 14

Skickat: den 6 december 2005 21:21

Till: niklas.velander@elitfotboll.se

Ämne: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Tuesday, December 6, 2005 at 21:20:44

---

- 1: 26-35
  - 2: Kvinna
  - 3: Annan
  - 4: Ja
  - 5: Något
  - 6: Ja
  - 7: Ja
  - 8: Mycket
  - 9: Något
  - 10a: Aldrig
  - 10b: Oftast
  - 10c: Aldrig
  - 11: Aldrig
  - 12: Aldrig
  - 13: Ibland
  - 14a: Aldrig
  - 14b: Oftast
  - 14c: Aldrig
  - 15: Aldrig
  - 16: Oftast
  - 17: Ofta
  - 18: Ibland
  - 19: Efter ett tag
  - 20: Alltid
  - 21: Aldrig
-

Svar 15

Skickat: den 6 december 2005 23:31

Till: niklas.velander@elitfotboll.se

Ämne: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Tuesday, December 6, 2005 at 23:31:07

---

- 1: 16-25
  - 2: Kvinna
  - 3: Högskola
  - 4: Ja
  - 5: Något
  - 6: Ja
  - 7: Ja
  - 8: Mycket
  - 9: Mycket
  - 10a: Ibland
  - 10b: Aldrig
  - 10c: Oftast
  - 11: Aldrig
  - 12: Aldrig
  - 13: Oftast
  - 14a: Aldrig
  - 14b: Aldrig
  - 14c: Oftast
  - 15: Aldrig
  - 16: Oftast
  - 17: Ofta
  - 18: Ibland
  - 19: Aldrig
  - 20: Alltid
  - 21: Aldrig
-

Svar 16

Skickat: den 7 december 2005 01:27

Till: niklas.velander@elitfotboll.se

Ämne: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Wednesday, December 7, 2005 at 01:27:28

---

1: 16-25  
2: Kvinna  
3: grundskola  
4: Ja  
5: Mycket  
6: Ja  
7: Ja  
8: Mycket  
9: Något  
10a: Oftast  
10b: Oftast  
10c: Aldrig  
11: Ibland  
12: Oftast  
13: Ibland  
14a: Oftast  
14b: Oftast  
14c: Aldrig  
15: Aldrig  
16: Oftast  
17: Ofta  
18: Nej  
19: Omedelbart  
20: Ibland  
21: Ibland

---

Svar 17

Från: Niklas Velander [niklas.velander@elitfotboll.se]

Skickat: den 7 december 2005 12:47

Till: johan@helsingkrona.se

Ämne: Fw: WWW Form Submission

----- Original Message -----

To: <niklas.velander@elitfotboll.se>

Sent: Wednesday, December 07, 2005 12:37 PM

Subject: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Wednesday, December 7, 2005 at 12:37:38

- 
- 1: 16-25
  - 2: Kvinna
  - 3: gymnasie
  - 4: Ja
  - 5: Något
  - 6: Ja
  - 7: Ja
  - 8: Mycket
  - 9: Något
  - 10a: Ibland
  - 10b: Ibland
  - 10c: Oftast
  - 11: Ibland
  - 12: Ibland
  - 13: Ibland
  - 14a: Oftast
  - 14b: Oftast
  - 14c: Oftast
  - 15: Ibland
  - 16: Oftast
  - 17: Ofta
  - 18: Ibland
  - 19: Omedelbart
  - 20: Ibland
  - 21: Ibland
-

Svar 18

Skickat: den 6 december 2005 16:20

Till: niklas.velander@elitfotboll.se

Ämne: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Tuesday, December 6, 2005 at 16:19:53

-----

- 1: 26-35
- 2: Man
- 3: Högskola
- 5: Något
- 6: Nej
- 7: Ja
- 8: Något
- 9: Något
- 10a: Ibland
- 10b: Ibland
- 10c: Ibland
- 11: Aldrig
- 12: Ibland
- 13: Ibland
- 14a: Oftast
- 14b: Oftast
- 14c: Ibland
- 15: Aldrig
- 16: Ibland
- 17: Ibland
- 18: Ibland
- 19: Efter ett tag
- 20: Aldrig
- 21: Ibland

-----



Svar 19

Från: Niklas Velander [niklas.velander@elitfotboll.se]

Skickat: den 7 december 2005 22:53

Till: johan@helsingkrona.se

Ämne: Fw: WWW Form Submission

----- Original Message -----

To: <niklas.velander@elitfotboll.se>

Sent: Wednesday, December 07, 2005 9:00 PM

Subject: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Wednesday, December 7, 2005 at 21:00:51

- 
- 1: 36-45
  - 2: Kvinna
  - 3: gymnasie
  - 4: Ja
  - 5: Något
  - 6: Ibland
  - 7: Ibland
  - 8: Lite
  - 9: Lite
  - 10a: Ibland
  - 10b: Ibland
  - 10c: Ibland
  - 11: Aldrig
  - 12: Ibland
  - 13: Ibland
  - 14a: Ibland
  - 14b: Oftast
  - 14c: Ibland
  - 15: Ibland
  - 16: Oftast
  - 17: Ibland
  - 18: Ja
  - 19: Efter ett tag
  - 20: Aldrig
  - 21: Ibland
-

Svar 20

----- Original Message -----

To: <niklas.velander@elitfotboll.se>

Sent: Wednesday, December 07, 2005 12:37 PM

Subject: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Wednesday, December 7, 2005 at 12:37:38

---

1: 16-25  
2: Kvinna  
3: gymnasie  
4: Ja  
5: Något  
6: Ja  
7: Ja  
8: Mycket  
9: Något  
10a: Ibland  
10b: Ibland  
10c: Oftast  
11: Ibland  
12: Ibland  
13: Ibland  
14a: Oftast  
14b: Oftast  
14c: Oftast  
15: Ibland  
16: Oftast  
17: Ofta  
18: Ibland  
19: Omedelbart  
20: Ibland  
21: Ibland

---

Svar 21

----- Original Message -----

To: <niklas.velander@elitfotboll.se>

Sent: Wednesday, December 07, 2005 9:00 PM

Subject: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Wednesday, December 7, 2005 at 21:00:51

---

- 1: 36-45
  - 2: Kvinna
  - 3: gymnasie
  - 4: Ja
  - 5: Något
  - 6: Ibland
  - 7: Ibland
  - 8: Lite
  - 9: Lite
  - 10a: Ibland
  - 10b: Ibland
  - 10c: Ibland
  - 11: Aldrig
  - 12: Ibland
  - 13: Ibland
  - 14a: Ibland
  - 14b: Oftast
  - 14c: Ibland
  - 15: Ibland
  - 16: Oftast
  - 17: Ibland
  - 18: Ja
  - 19: Efter ett tag
  - 20: Aldrig
  - 21: Ibland
-

Svar 22

To: <niklas.velander@elitfotboll.se>

Sent: Thursday, December 08, 2005 9:29 PM

Subject: WWW Form Submission

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Thursday, December 8, 2005 at 21:29:50

---

1: 16-25  
2: Kvinna  
3: gymnasie  
4: Ja  
5: Lite  
6: Ja  
7: Ja  
8: Mycket  
9: Mycket  
10a: Oftast  
10b: Ibland  
10c: Ibland  
11: Ibland  
12: Oftast  
13: Oftast  
14a: Oftast  
14b: Oftast  
14c: Ibland  
15: Aldrig  
16: Oftast  
17: Ofta  
18: Ja  
19: Efter ett tag  
20: Aldrig  
21: Alltid

---

Svar 23

Below is the result of your feedback form. It was submitted by  
( ) on Sunday, December 11, 2005 at 16:07:29

- 
- 1: 16-25
  - 2: Kvinna
  - 3: Högskola
  - 4: Ja
  - 5: Något
  - 6: Ja
  - 7: Ja
  - 8: Mycket
  - 9: Något
  - 10a: Aldrig
  - 10b: Oftast
  - 10c: Ibland
  - 11: Aldrig
  - 12: Aldrig
  - 13: Aldrig
  - 14a: Aldrig
  - 14c: Aldrig
  - 15: Aldrig
  - 16: Oftast
  - 17: Ofta
  - 20: Aldrig
  - 21: Ibland
-